

L'IMPACT DES NORMATIVITÉS ORGANISATIONNELLES ET  
PROFESSIONNELLES SUR LA SANTÉ PSYCHIQUE DES TRAVAILLEURS  
SOCIAUX : ENJEUX POUR LA PRATIQUE DU TRAVAIL SOCIAL

Par

Stéphane Richard

Thèse présentée pour répondre à l'une des exigences du  
Doctorat en philosophie (PhD) en sciences humaines

Écoles des études supérieures  
Université Laurentienne  
Sudbury (Ontario) Canada

© Stéphane Richard, 2014

# THESIS DEFENCE COMMITTEE/COMITÉ DE SOUTENANCE DE THÈSE

**Laurentian Université/Université Laurentienne**  
School of Graduate Studies/École des études supérieures

Title of Thesis Titre de la thèse	L'IMPACT DES NORMATIVITÉS ORGANISATIONNELLES ET PROFESSIONNELLES SUR LA SANTÉ PSYCHIQUE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX : ENJEUX POUR LA PRATIQUE DU TRAVAIL SOCIAL		
Name of Candidate Nom du candidat	Richard, Stéphane		
Degree Diplôme	Doctorat en philosophie		
Department/Program Département/Programme	Sciences humaines	Date of Defence Date de la soutenance	2 juin 2014

## APPROVED/APPROUVÉ

Thesis Examiners/Examineurs de thèse:

Monsieur Simon Laflamme  
(Co-supervisor/Co-directeur de thèse)

Monsieur Alain Beaulieu  
(Co-supervisor/Co-directeur de thèse)

Monsieur Lionel Groulx  
(Committee member/Membre du comité)

Monsieur Stéphane Grenier  
(External Examiner/Examineur externe)

Madame Josée Grenier  
(External Examiner/Examinatrice externe)

Approved for the School of Graduate Studies  
Approuvé pour l'École des études supérieures  
Dr. David Lesbarrères  
M. David Lesbarrères  
Director, School of Graduate Studies  
Directeur, École des études supérieures

## CLAUSE D'ACCESSIBILITÉ ET PERMISSION D'UTILISER DES DOCUMENTS

Je, **Stéphane Richard**, accorde à l'Université Laurentienne et à ses agents l'autorisation non exclusive d'archiver ma thèse ou mon rapport de projet et d'en permettre l'accès, en tout ou en partie et dans toute forme de média, maintenant ou pour la durée de mon droit de propriété du droit d'auteur. Je conserve tous les autres droits de propriété du droit d'auteur de la thèse ou du rapport de projet. Je me réserve également le droit d'utiliser dans de futurs travaux (comme des articles ou des livres) l'ensemble ou des parties de ma thèse ou de mon rapport de projet. J'accepte en outre que la permission de reproduire cette thèse de quelque manière que ce soit, en tout ou en partie à des fins savantes, soit accordée par le ou les membres du corps professoral qui ont supervisé mes travaux de thèse ou, en leur absence, par le directeur ou la directrice de l'unité dans lequel mes travaux de thèse ont été effectués. Il est entendu que toute reproduction ou publication ou utilisation de cette thèse ou de parties de celles-ci à des fins lucratives ne doit pas être autorisée sans ma permission écrite. Il est également entendu que cette copie est présentée sous cette forme par l'autorité du titulaire du droit d'auteur uniquement pour fins d'études et de recherches particulières et ne doit pas être copiée ou reproduite sauf en conformité avec la législation sur le droit d'auteur sans l'autorisation écrite du titulaire du droit d'auteur.

## RÉSUMÉ

Dans le but de mesurer l'impact des normativités organisationnelles et professionnelles sur la santé psychique des travailleurs sociaux, nous avons été amené à vérifier la validité de plusieurs sources théoriques et empiriques servant à décrire les causes structuro-organisationnelles de la souffrance psychique, les répercussions qui découlent des conditions de travail difficiles, voire les moyens auxquels les travailleurs sociaux ont recours pour y faire face. Travailler comme nous l'avons fait sur la relation entre l'organisation du travail et la santé psychique de professionnels du secteur de la santé et des services sociaux nous a permis d'identifier et de mettre à l'épreuve des constructions discursives communément admises en matière de souffrance au travail. En effet, depuis la reconfiguration de l'action publique amorcée par la nouvelle gestion publique à la fin des années 1980, la recension des écrits en Europe et en Amérique du Nord sur le sujet établit des liens entre la managérialisation des services de santé et des services sociaux et l'émergence de déterminants structuro-organisationnels capables d'interpeller à des degrés variables les travailleurs sociaux sur ce qu'ils font, sur ce qui a de l'importance pour eux, sur les responsabilités et les obligations qui sont les leurs dans leur travail, voire sur les activités professionnelles qu'ils veulent offrir dans leur travail. En fournissant un type d'analyse qui propose un point d'ancrage axé sur les normativités en collision et qui sont susceptibles de produire de la souffrance psychique chez les professionnels, nous avons pu remettre en question cet imposant présupposé théorique voulant qu'à cause de conditions de travail dites difficiles, l'exercice de la profession est marquée par la souffrance chez tous les professionnels, pour les mêmes motifs, et en même temps. Grâce à la participation de 1188 travailleurs sociaux en provenance du Québec ou de l'Ontario, les résultats de cette recherche permettront d'alimenter les débats en matière de souffrance au travail et, surtout, de faire ressortir l'importance de la prise en compte des enjeux normatifs qui préoccupent les professionnels dans l'exercice de leur fonction au sein des organismes du réseau de la santé et des services sociaux. Dont celui qui réclame de ces derniers une attention particulière : la façon qu'ils ont ou auront de s'approprier les objectifs visés dans leurs interventions et les conditions du rapport qu'ils veulent instaurer avec celles et ceux qui font appel à eux pour atteindre un mieux-être, avec les organisations et la société.

**Mots clés :** travailleuses sociales, travailleurs sociaux, souffrance psychique au travail, souffrance morale au travail, faire-face, autonomie professionnelle, jugement professionnel, choc des épistémès, nouvelle gestion publique.

## **REMERCIEMENTS**

Nous remercions d'abord et avant tout nos collègues travailleuses sociales et les travailleurs sociaux du Québec et de l'Ontario qui ont participé à cette recherche. Leur précieuse collaboration est au cœur de la réussite de cette thèse de doctorat.

Notre reconnaissance va également à l'Association des travailleuses et travailleurs sociaux de l'Ontario (ATTSO) et l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ) pour nous avoir permis de rejoindre autant de professionnelles-s dans ces deux provinces (logistique).

Nous saluons aussi l'apport plus que généreux de nos codirecteurs de thèse, Simon Laflamme et Alain Beaulieu, ainsi que de Lionel Groulx, membre du comité.

Enfin, un merci spécial à Josiane et Rafaëlle pour leur patience et leur compréhension tout au long de ce long parcours de recherche.

## TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ.....	iii
REMERCIEMENTS .....	iv
LISTE DES TABLEAUX.....	xv
LISTE DES FIGURES.....	xviii
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE UN.....	17
PREMIERE CATEGORIE PRINCIPALE : LIENS AVEC L'ETHIQUE .....	17
1.1    Circonscrire ou de dire la nature de l'éthique, de la distinguer de la morale ou de la déontologie.....	18
1.2    Situer la popularité et la légitimité de l'éthique au sein des professions comme des organisations des services de santé et des services sociaux.....	23
1.2.1    Éthique comme levier profitable pour les organisations.....	23
1.2.2    Éthique comme quête de sens .....	26
1.2.3    Éthique et formation du jugement.....	30
1.2.3.1    Raisonnement instinctuel .....	35
1.2.3.2    Raisonnement normatif (déontologique) .....	37
1.2.3.3    Raisonnement éthique.....	38
1.2.3.4    Processus de délibération éthique .....	39
1.3    Situer l'éthique au cœur de l'expérientiel humain .....	40
1.3.1    Expérience éthique .....	40
1.3.1.1    Nature de l'expérience .....	42
1.3.1.2    Expérience morale .....	42
1.3.1.3    Passage de l'expérience morale à l'expérience éthique .....	43
1.3.1.4    Expérience éthique chez Fortin.....	44
1.3.1.5    Acquis de l'expérience éthique : le (devenir) sujet éthique .....	48
1.3.1.6    Rapport de l'homme à son milieu, au cœur de l'expérience éthique.....	49
1.4    Expérience morale et empirie : nouveau champ d'étude en déploiement.....	49

1.5	Décaler l'éthique par rapport à toutes morales professionnelles reposant sur des devoirs formels .....	52
1.5.1	Tensions entre morale des devoirs formels et éthique d'accomplissement de soi....	52
1.5.2	Antigone et Eichmann : le sens d'un agir qui serait moral .....	53
1.6	Pertinence des codes de déontologie et nouvelles réalités d'intervention complexes .....	58
1.6.1	Chercher à adapter la déontologie à la complexité de la pratique professionnelle ...	61
1.6.2	Chercher à intégrer l'axe éthique et sociopolitique, voire émotionnel-personnel à la déontologie impliquée en contexte de décision éthique.....	63
1.6.3	Chercher à cibler des éthiques qui font appel aux propriétés du caractère et de la personne en tant que personne, soit les morales de la vertu par opposition à celles du devoir et celles de l'utilité.....	64
1.6.4	Chercher, dans le discours autour des éthiques de la vertu, à induire l'idée que les professionnels ne peuvent évaluer une situation d'intervention où il y a un enjeu moral sans s'appuyer pour le faire sur leur caractère.....	65
1.6.5	Opposer les modèles déontologiques principistes et le modèle dialogique .....	67
1.6.6	Cibler les limites de la déontologie en éclairant la dimension éthique ou morale des choix tragiques chez les professionnels en situation.....	72
1.6.7	Action professionnelle et la moralité sur le mode conflictuel et souffrant .....	73
1.6.8	Morales du sentiment ou sentiments moraux.....	77
1.6.8.1	Indignation .....	81
1.6.8.2	Honte, culpabilité et embarras .....	82
1.7	Synthèse .....	84
CHAPITRE DEUX .....		87
DEUXIEME CATEGORIE PRINCIPALE : LES CAUSES STRUCTURELLES, ORGANISATIONNELLES ET INDIVIDUELLES DE LA SOUFFRANCE PSYCHIQUE AU TRAVAIL.....		87
2.1	Utilité d'une approche interdisciplinaire appliquée à une recherche sur l'impact des normativités professionnelles et organisationnelles sur la santé psychique des travailleurs sociaux .....	87
2.1.1	Risques psychosociaux .....	92

2.1.2	Approches disciplinaires, impact des normativités organisationnelles et professionnelles sur la santé psychique des travailleurs sociaux .....	97
2.1.3	Apport central de la philosophie morale, de l'éthique .....	97
2.1.4	Apport des approches cliniques du travail .....	99
2.1.5	Apport de la psychologie du travail et des organisations (PTO) .....	103
2.1.6	Apport de la science politique.....	105
2.2	Utilisé de l'approche interdisciplinaire pour circonscrire l'impact des normativités professionnelles et organisationnelles sur la santé psychique des travailleurs sociaux .	106
2.2.1	Promotion du développement d'une interdisciplinarité de recherche et de discussion face à la souffrance psychique et morale au travail .....	107
2.2.2	Mieux situer les causes de la souffrance morale au travail.....	107
2.3	Causes structurelles de la souffrance psychique au travail .....	109
2.4	Causes organisationnelles de la souffrance psychique au travail .....	117
2.4.1	Nouvelle gestion publique comme produit du néolibéralisme .....	117
2.4.2	NGP et son opérationnalisation au sein des organismes du réseau de la santé et des services sociaux .....	119
2.4.3	Optimisme face à l'État et aux services publics .....	123
2.4.4	Climat organisationnel et les conditions de travail qui en découlent dans le secteur public de la santé et des services sociaux .....	127
2.4.5	Enjeux et conséquences de la NGP au niveau des conditions de travail : point de vue des organisations professionnelles .....	132
2.4.6	Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec .....	133
2.4.7	Association des travailleuses et travailleurs sociaux de l'Ontario (ATTSO) .....	135
2.4.8	Association canadienne des travailleuses et travailleurs sociaux (ACTS) .....	138
2.4.9	Retour sur les recommandations du Groupe d'intérêts sur la santé de l'ACTS .....	140

2.4.10	Perspectives de recherche sur l'incidence des conditions de travail sur les travailleurs sociaux et leur pratique : point de vue de l'ACTS .....	144
2.4.11	Enjeux et conséquences de la NGP au niveau des conditions de travail : point de vue se retrouvant dans les textes recensés .....	145
2.4.12	Généralisation de l'évaluation en travail social .....	146
2.4.13	Précarité des emplois, insécurité et incertitude au travail .....	150
2.4.14	Intensification du travail .....	154
2.4.15	Besoin de reconnaissance au travail.....	158
2.4.16	Besoin d'autonomie au travail .....	163
2.4.17	Atteinte à l'expression et au développement de l'autonomie professionnelle.....	167
2.4.18	Manque de ressources et de support administratif au travail .....	169
2.4.19	Clientèle aux problématiques psychosociales de plus en plus lourde.....	171
2.4.20	Droit des usagers et revendication citoyenne.....	174
2.4.21	Isolement du professionnel et érosion des collectifs au travail.....	174
2.5	Causes individuelles de la souffrance psychique au travail .....	177
2.6	Synthèse .....	181
CHAPITRE TROIS.....		183
TROISIEME CATEGORIE PRINCIPALE : LES REPERCUSSIONS PSYCHIQUES QUI DECOULENT DES CONDITIONS DE TRAVAIL DIFFICILES CHEZ LES TRAVAILLEURS SOCIAUX .....		183
3.1	Travailleurs sociaux : un groupe vulnérable .....	185
3.1.1	Souffrir ou se plaindre comme travailleur social .....	186
3.2	Choc des épistémè : une tension entre la NGP et les pratiques professionnelles .....	187
3.3	Autonomie ou indépendance professionnelle, l'utilité de la distinction .....	193
3.4	Conflit de rôle et conflit de valeurs.....	198
3.4.1	Conflit de rôle .....	198



3.4.2	Conflit de valeurs .....	201
3.4.3	Manque de recherches empiriques .....	204
3.5	<i>Burnout</i> : aboutissement négatif de la confrontation entre les idéaux et la réalité du travail, au cœur des conflits de rôle et de valeurs .....	204
3.6	Stress au travail .....	209
3.6.1	Modèles causalistes.....	212
3.6.2	Modèle transactionnel .....	214
3.7	Fatigue de compassion .....	215
3.8	Détresse morale et les autres termes pour dire la souffrance et les enjeux moraux au travail .....	218
3.9	Liens théoriques entre le <i>burnout</i> , la fatigue de compassion, le stress et la détresse morale.....	224
3.10	Synthèse .....	226
CHAPITRE QUATRE .....		228
QUATRIEME CATEGORIE PRINCIPALE : LES STRATEGIES DU FAIRE-FACE AU TRAVAIL .....		228
4.1	Faire-face .....	229
4.2	Stratégies du faire-face négatives utilisées par les travailleurs sociaux.....	231
4.2.1	Surengagement et/ou l’hyperactivité .....	231
4.2.2	Consommation ou surconsommation de substance psychoactive (SPA) .....	235
4.2.3	Départ de la profession ou de l’emploi .....	236
4.2.4	Suicide en milieu de travail.....	237
4.3	Stratégies globales s’adressant aux travailleurs sociaux comme groupe professionnel	239
4.3.1	Résistance critique à la réappropriation de l’espace normatif au travail .....	239
4.3.2	Défense-promotion de l’idéal professionnel prescrit.....	244
4.3.3	Importance du pouvoir d’agir des travailleurs sociaux gestionnaires.....	248

4.3.4	Défendre la capacité d'exercer son jugement professionnel au travail.....	252
4.4	Stratégies organisationnelles de faire-face.....	257
4.4.1	Encadrement administratif et climat organisationnel.....	257
4.4.2	Favoriser la participation collective des travailleurs aux décisions.....	258
4.4.3	Développement du climat éthique (ou moral) de l'organisation.....	259
4.4.4	Supervision professionnelle .....	264
4.5	Stratégies structurelles du faire-face .....	268
4.5.1	Cibler la responsabilité des pouvoirs publics.....	269
4.5.2	Synthèse de l'analyse du contenu médias .....	270
4.5.3	Favoriser l'implication de l'État, des organisations et des regroupements professionnels .....	272
4.5.4	Importance de collectiviser les causes de la souffrance psychique au travail .....	275
4.6	Synthèse .....	277
CHAPITRE CINQ.....		278
PROBLEMATIQUE ET OPERATIONNALISATION (METHODE) DE LA DEMARCHE DE RECHERCHE .....		278
5.1	Énonciation du problème et de la question générale de recherche : .....	278
5.1.1	Consensus théorique qui pose problème.....	280
5.1.2	Dimension normative et consensus théorique.....	282
5.1.3	Intégrer la partie théorique marginalisée .....	284
5.2	Deux possibilités de thèse .....	286
5.2.1	Première possibilité.....	286
5.2.2	Deuxième possibilité.....	287
5.3	Question spécifique de recherche .....	288
5.4	Hypothèse générale de la recherche.....	289

5.5	Hypothèses spécifiques de recherche.....	289
5.6	Variables .....	291
5.6.1	Variable dépendante : les modalités de l'état psychique, de la non-souffrance à la grande souffrance.....	291
5.6.2	Variables indépendantes .....	294
5.7	Modèle théorique servant à la vérification empirique .....	298
5.7.1	Trialsmes et normativités.....	302
5.8	Méthode .....	308
5.8.1	Démarche d'analyse des données quantitative ou qualitative ? .....	308
5.8.2	Perspective propre à l'analyse qualitative.....	311
5.8.3	Perspective propre à l'analyse quantitative.....	315
5.8.4	Analyse quantitative comme choix et enquête par questionnaire .....	318
5.9	Construction du questionnaire .....	318
5.9.1	Échelle appliquée pour le questionnaire d'enquête : échelle de Likert.....	320
5.9.2	Utilisation d'une combinaison entre l'échelle d'intensité et de fréquence .....	321
5.9.3	Précision supplémentaire sur l'utilisation de l'échelle de Likert .....	322
5.10	Échantillon .....	324
5.10.1	Impossibilité de créer un échantillon aléatoire simple.....	326
5.10.2	Procédures pour le recrutement des participants.....	327
5.10.3	Caractéristiques des participants.....	328
5.10.4	Profil de l'échantillon .....	330
5.11	Incitatif visant à encourager la participation à la recherche : tirage de iPad.....	331
5.12	Pré-test .....	334
5.13	Contribution personnelle à la recherche.....	334

CHAPITRE 6 .....	336
LA DESCRIPTION DES RÉSULTATS .....	336
6.1 Première partie de la description des résultats : la différence de moyennes pour diverses variables .....	336
6.2 Deuxième partie de la description des résultats .....	350
6.2.1 Différence de moyennes pour diverses variables selon le sexe (hommes et femmes) .....	351
6.2.2 Différence de moyennes pour diverses variables selon le niveau de scolarité .....	355
6.2.3 Différence de moyennes pour diverses variables selon le poste occupé.....	359
6.2.4 Différence de moyennes pour diverses variables selon la province .....	363
6.3 Technique pour Anova.....	368
6.3.1 Différence de moyennes pour diverses variables selon la langue maternelle des répondants .....	369
6.4 Différence de moyennes pour diverses variables.....	373
6.4.1 Selon le milieu où les répondants exercent leur travail (centre urbain, banlieue, région rurale).....	373
6.5 Technique pour analyse de corrélation .....	375
6.5.1 Corrélation entre diverses variables (dépendantes) et l'âge des répondants.....	375
6.5.2 Corrélation entre diverses variables (dépendantes) et le salaire des répondants ....	379
6.5.3 Corrélation entre diverses variables (dépendantes) et les années d'expérience des répondants .....	382
6.6 Troisième partie de la description des résultats : première RMPP .....	386
6.6.1 Groupes de variables n° 1 .....	386
6.6.2 Groupe de variables n° 2 .....	400
6.6.3 Groupe de variables n° 3 .....	409
6.6.4 Groupe de variables n° 4 .....	416

6.6.5	Groupe de variables n° 5 .....	426
6.6.6	Groupe de variables n° 6 .....	437
6.6.7	Groupe de variables n° 7 .....	446
6.6.8	Groupe de variables n° 8 .....	455
6.6.9	Résumé général .....	461
6.6.10	Synthèse autour des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et les impressions liées aux conditions de travail les plus souvent énoncées .....	463
6.6.11	Synthèse et tendances globales des résultats.....	466
6.7	Troisième partie de la description des résultats : deuxième RMPP .....	466
6.7.1	Variables impliquées.....	467
6.7.2	Résumé général .....	468
6.8	Troisième partie de la description des résultats : troisième RMPP.....	473
6.8.1	Variables impliquées.....	474
6.8.2	Résumé général .....	475
6.9	Troisième partie de la description des résultats : quatrième RMPP .....	481
6.9.1	Variables impliquées.....	481
6.9.2	Résumé général .....	482
6.10	Troisième partie de la description des résultats : cinquième RMPP.....	483
6.10.1	Variables impliquées.....	485
6.10.2	Résumé général .....	488
6.10.3	Synthèse et tendances globales des résultats.....	495
CHAPITRE 7 .....		497
INTERPRETATION DES RESULTATS.....		497
7.1	Premier axe de vérification : est-ce que les répondants souffrent au travail ?.....	497

7.2	Deuxième axe de vérification : est-ce qu'il y a des variations importantes de la souffrance chez les répondants ? .....	500
7.3	Retour sur l'hypothèse générale.....	503
7.3.1	Première analyse de régression multiple pas à pas .....	503
7.3.2	Vécus moraux, éthiques et déontologiques et la probabilité de la souffrance (psychique) vécue au travail .....	504
7.3.3	Émotions biopsychologiques et souffrance psychique au travail .....	511
7.4	Retour sur les hypothèses spécifiques de recherche .....	516
7.4.1	Exercice du jugement professionnel et autonomie professionnelle, au cœur de la souffrance psychique au travail.....	520
7.4.2	Modèles théoriques sur le stress au travail et la souffrance psychique des travailleurs sociaux au travail .....	526
7.4.3	Charge de cas, au centre des préoccupations morales et de la souffrance psychique au travail.....	529
7.4.4	Stratégies du faire-face au travail déployées par les travailleurs sociaux.....	534
7.5	Conclusion .....	552
CONCLUSION .....		555
BIBLIOGRAPHIE .....		580
ANNEXE I .....		609
FORMULAIRES (FRANÇAIS ET ANGLAIS) DE CONSENTEMENT ET QUESTIONNAIRE DE RECHERCHE.....		609
ANNEXE II.....		634
SUPPORT STATISTIQUE EN LIEN AVEC LE VOLET DESCRIPTIF DU CHAPITRE 6....		634
ANNEXE III .....		916
LEXIQUE EN MATIERE DE SOUFFRANCE/DETRESSE MORALE AU TRAVAIL .....		916
ANNEXE IV .....		929
ANALYSE DE CONTENU MEDIA.....		929

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Principaux indicateurs des variables dépendantes .....	292
Tableau 2	Principaux indicateurs des variables indépendantes .....	295
Tableau 3	Moyennes et écarts-types pour diverses émotions biopsychologiques liées au travail .....	336
Tableau 4	Moyennes et écarts-types pour divers vécus moraux liés au travail.....	338
Tableau 5	Moyennes et écarts-types pour divers vécus éthiques liés au travail.....	339
Tableau 6	Moyennes et écarts-types pour divers vécus déontologiques liés au travail .....	341
Tableau 7	Moyennes et écarts-types pour divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail .....	342
Tableau 8	Moyennes et écarts-types pour divers vécus éthiques et moraux liés au travail ..	344
Tableau 9	Moyennes et écarts-types pour divers vécus moraux et déontologiques liés au travail .....	346
Tableau 10	Moyennes et écarts-types pour divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail.....	347
Tableau 11	Moyennes et écarts-types pour le composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales liées au travail .....	348
Tableau 12	Bêta les plus déterminants pour la première RMPP .....	396
Tableau 13	Émotions biopsychologiques .....	397
Tableau 14	Bêta les plus déterminants pour la première RMPP .....	406
Tableau 15	Vécus moraux : régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels pour divers vécus moraux liés au travail .....	408
Tableau 16	Bêta les plus déterminants pour la première RMPP des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail pour divers vécus éthiques liés au travail .....	414

Tableau 17	Vécus éthiques : régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail dont la contribution est apparue significative pour divers vécus éthiques liés au travail.	416
Tableau 18	Bêta les plus déterminants pour la première RMPP des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail pour divers vécus déontologiques liés au travail .....	423
Tableau 19	Vécus déontologiques : régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail dont la contribution est apparue significative pour divers vécus déontologiques liés au travail .....	425
Tableau 20	Bêta les plus déterminants pour la première RMPP .....	434
Tableau 21	Vécus éthiques et déontologiques : régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail dont la contribution est apparue significative pour divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail .....	435
Tableau 22	Bêta les plus déterminants pour la première RMPP des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail pour divers vécus éthiques et moraux liés au travail .....	444
Tableau 23	Vécus éthiques et moraux : régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail ont la contribution est apparue significative pour divers vécus éthiques et moraux liés au travail .....	445
Tableau 24	Bêta les plus déterminants pour la première RMPP .....	452
Tableau 25	Vécus moraux et déontologiques : régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail ont la contribution est apparue significative pour divers vécus moraux et déontologiques liés au travail .....	454
Tableau 26	Bêta les plus déterminants pour la première RMPP des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail pour divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail .....	459
Tableau 27	Vécus moraux, éthiques et déontologiques : régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail dont la contribution est apparue significative pour divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail .....	461



Tableau 28	Caractéristiques de ce qui est au cœur du choc des épistémè et de la détresse morale et/ou des termes utilisés pour dire les enjeux moraux au travail .....508
------------	--

## **LISTE DES FIGURES**

Figure 1	Graphique de Jean-Jacques Nillès .....	66
Figure 2	Les composantes de la souffrance psychique au travail .....	184
Figure 3	Modèle théorique qui servira à la vérification empirique .....	298

## INTRODUCTION

La question de souffrance au travail est étudiée depuis un bon nombre d'années déjà, dans plusieurs pays et à partir de courants disciplinaires les plus variés. La littérature en français ou en anglais, abondante dans ce domaine, démontre que la relation entre la manière dont le travail est organisé et la santé mentale (psychique) des travailleurs demeure un objet de recherche qui préoccupe la psychopathologie du travail, la clinique du travail ou de l'activité, la psychodynamique du travail, la psychologie du travail et des organisations, la sociologie clinique, la sociologie, l'ergonomie, etc. Ce lien entre l'organisation du travail et la santé psychique préoccupe également diverses professions des soins de santé et des services sociaux, tout comme les organisations qui emploient des professionnels comme des infirmières, des médecins, des ergothérapeutes, des psychologues, des travailleurs sociaux, etc.

Malgré les avancées considérables en matière de santé et sécurité au travail, on constate que le taux d'absentéisme à l'emploi pour des raisons psychopathologiques (stress, dépression, *burnout*) demeure préoccupant. Plus grave, on documente depuis quelques années un phénomène qui retient l'attention en France et aux États-Unis : les suicides au travail. Somme toute, le mal-être psychique chez les salariés semble bien ancré dans l'imaginaire collectif et on l'observe dorénavant dans tous les secteurs d'activité confondus<sup>1</sup>. Marie Pezé, à qui on demandait de se prononcer sur la question de l'étendue des dégâts de la souffrance dans le monde du travail, indiquait qu'on assisterait actuellement à une « explosion de *burnout* dans tous les secteurs

---

<sup>1</sup> Voir Philippe Zawieja et Franck Guarnier, « Épuisement professionnel : principales approches conceptuelles, cliniques et psychométriques », dans Philippe Zawieja et Franck Guarnieri (dir.), *Épuisement professionnel. Approches innovantes et pluridisciplinaires*, Paris, Armand Colin, 2013, p. 17.

socioprofessionnels<sup>2</sup> ». Toutefois, même si elle parle d'une aggravation constante des malaises biopsychologiques au travail depuis 15 ans, elle précise qu'il y a un nombre non négligeable de salariés qui aiment leur travail et cherchent à faire « du beau boulot<sup>3</sup> ». Qu'est-ce à dire ? Que le travail, à la base, n'est pas souffrant ? Que la manière dont il est organisé n'est pas (toujours) synonyme de mal-être pour tous les travailleurs ?

Malgré le fait que tout semble se jouer sur un fond de tableau sombre, une femme comme Marie Pezé nous aide à saisir que la question de la souffrance au travail comprend aussi de la grisaille, en ce sens que tout n'est pas noir et blanc et qu'existe le plaisir à travailler.

Cependant, par un simple *clic* sur *Google* avec le thème souffrance au travail, on est d'abord introduit au tableau sombre et à l'ampleur du phénomène dans nos sociétés modernes. La grisaille, qu'on peut associer symboliquement à un discours plus nuancé en la matière, se fait alors toute petite. En effet, dans cette rencontre avec ce qu'on en dit de cette souffrance au travail, il est facile de cibler les principaux courants idéologiques, théoriques et disciplinaires qui alimentent le tableau sombre en s'inspirant des ratés de l'actuelle organisation du travail et de sa difficulté à permettre l'émancipation des travailleurs, à garantir leur bien-être psychique. Ces courants, parce qu'ils s'appliquent à alimenter un champ de recherche des plus lucratifs, un domaine d'études et d'interventions toujours en expansion, sont les référents de base lorsqu'il est question d'interpréter la souffrance psychique au travail, et plus précisément ce qui peut la

---

<sup>2</sup> Marie Pezé, « L'organisation du travail entretient la précarité du salarié », disponible sur internet à l'adresse suivante : <http://revenudebase.info/2013/02/27/marie-peze-organisation-travail-entretient-precarite-salarie/> (page web consultée le 18 février 2014).

<sup>3</sup> *Ibid.*

causer, ses effets et ce qu'il est recommandé de faire au plan individuel, organisationnel et social pour résorber cet imposant problème.

C'est ce qui explique pourquoi le type de discours plus nuancé qui fait état de ceux qui souffrent et n'oublie pas ceux qui ne souffrent pas au travail n'est pas légion. Nous allons le montrer dans les chapitres qui suivent. Et pourtant, c'est ce type de propos qui est à l'origine de notre volonté d'entreprendre une recherche doctorale sur le thème de la souffrance psychique au travail.

S'il appert que l'organisation du travail permettrait à des salariés de s'investir et de faire un travail qu'ils jugent beau, bon ou de qualité, on semble surtout dire qu'il y aurait, depuis les années 1980<sup>4</sup>, une nouvelle organisation du travail qui empêcherait certains autres de le faire. C'est la dernière thèse qui retient le plus l'attention des médias et qu'on retrouve dans des textes théoriques ou d'opinion sur le phénomène. Comme le rapport du salarié avec l'organisation du travail où il évolue avec d'autres (collègues, clientèle, administrateurs) semble être au cœur de ce qui détermine la souffrance ou la non-souffrance au travail, il nous a semblé utile d'investiguer ce rapport chez les travailleurs sociaux qui évoluent au sein des organismes qui dispensent des services de santé et des services sociaux.

---

<sup>4</sup> Depuis la reconfiguration de l'action publique amorcée par la nouvelle gestion publique (NGP) à la fin des années 1980, la recension des écrits en Europe et en Amérique du Nord sur le sujet établit des liens entre la managérialisation des services de santé et des services sociaux et l'émergence d'une souffrance psychique et morale au travail.

## Énonciation du problème et de la question générale de recherche

Un coup d'œil rapide sur des bases de données comme *Scholars Portal Search*, *Cairn.info* et *Érudit* permet de saisir que les études sur les causes qui déterminent le mal-être au travail et ses conséquences chez les professionnels sont nombreuses. De surcroît, lorsque la porte d'entrée pour aborder le rapport des professionnels avec les conditions de travail (organisation du travail) est la souffrance au travail, on en vient à être confronté à construction discursive imposante où se regroupe : 1. des causes structuro-organisationnelles des principales psychopathologies du travail (stress, dépression, *burnout*, troubles musculo-squelettiques, maladies cardiovasculaires, fatigue de compassion, etc.) répertoriées chez les travailleurs de différents secteurs d'activités ; 2. des effets à court, moyen ou long terme des nouveaux changements organisationnels (conditions de travail) sur les travailleurs, sur leurs activités professionnelles, sur les organismes et sur la société ; 3. des moyens déployés ou déployables par les travailleurs, les organisations et la société pour s'attaquer aux déterminants qui ont ou peuvent avoir une incidence sur la souffrance vécue au travail. Si la recherche aborde davantage les catégories un et deux (causes et effets), on ne peut pas dire la même chose pour la troisième catégorie. Cela est particulièrement évident en ce qui concerne les moyens organisationnels et sociaux qui visent à s'attaquer aux causes et aux effets de la souffrance au travail. Nous le verrons en détail dans la partie théorique qui suit.

L'organisation discursive en matière de souffrance au travail fut à ce point imposante qu'on a pu, dès le début de notre démarche d'analyse, dégager les bases d'un consensus théorique autour des déterminants structuro-organisationnels responsables de la souffrance psychique au travail. À titre d'exemple, on peut penser aux discours théoriques fréquents qui partent du nouvel ordre

économique mondial axé sur la logique du marché, pour, ensuite, cibler les thèses néolibérales et la nouvelle gestion publique (NGP) comme étant les principales causes de la crise de l'État social actuel. Une crise qui s'observe notamment par l'effritement des mouvements syndicaux, par le manque de financement des programmes sociaux et des services publics en matière de santé et de services sociaux. Cette NGP, si quelques-uns affirment qu'elle est dépassée ou qu'elle est en voie d'être renouvelée<sup>5</sup>, est encore souvent évoquée et mise en lien avec la managérialisation des services publics. C'est d'ailleurs cet assemblage de la NGP et de la managérialisation qui constitue l'essentiel de la bête noire qui fait ombrage le tableau, qui génère la souffrance psychique au travail et qui réduit toute chance de s'en sortir. Dans cet ordre d'idées, les actions propres à la NGP et son corolaire managérial seraient pour beaucoup dans l'instauration de la culture de performance et des méthodes d'évaluation de l'entreprise privée au sein des organismes publics. En plus de travestir les missions publiques des organismes étatiques, tous deux imposeraient de nouveaux modes organisationnels, de nouvelles valeurs managériales (la productivité, l'efficacité, la rentabilité, la flexibilité) qui fragiliseraient la pratique des professionnels. Là ne s'arrêtent pas les énoncés des effets/méfais de la NGP, car celle-ci, directement branchée sur le nouvel ordre économique mondial, sur le marché, aurait aussi pour conséquences de produire la précarisation et l'incertitude des emplois, l'intensification du travail, l'isolement des travailleurs et la perte des collectifs de travail, le manque de reconnaissance, etc.

---

<sup>5</sup> Voir les textes suivants : 1. Genard, Jean-Louis, « Le contexte de l'irruption du référentiel éthique dans la question du travail », dans Luc Bégin (dir.), *L'éthique au travail*, Liber, Éthique publique hors série, Montréal, 2009, p. 15-34 ; 2. Pondaven, Michèle, « Évaluer, enfin ? », dans Vicent Meyer (dir.), « 2002-20012 : Performance, sens et usure dans les pratiques des professionnels en travail social », *Les Études Hospitalière*, GEPSO, Bordeaux, 2012, p. 33-44 ; 3. Peters, Guy B., « Le service public et la gouvernance : retrouver le centre », *Telescope (ENAP)*, vol. 15, n° 1, Hivers 2009, p. 13-25 ; 4. Bouquet, Brigitte, « Management et travail social », *Revue française de gestion*, n° 168-169, 2006, p. 125-141.

Bien que nous nous appliquerons, tout au long de ce travail de recherche, à exposer et critiquer ce discours théorique consensuel en matière de souffrance psychique au travail, et plus spécifiquement en travail social, précisons, d'emblé, que l'énonciation du problème et de la question générale de recherche découle de cette construction discursive que si peu semblent remettre en question. En effet, voici la question qui guide notre recherche : comment se fait-il qu'il y ait un tel consensus autour des causes structuro-organisationnelles responsables de la souffrance psychique les travailleurs sociaux ? Dérivent de cette question deux interrogations spécifiques qui guident aussi le processus de recherche : comment se fait-il qu'on questionne si peu la validité d'un tel consensus ? comment se fait-il qu'on relève si peu la dimension normative d'un tel consensus ?

Si nous accordons une telle importance à la dimension normative du consensus théorique, c'est qu'elle transcende la majeure partie des psychopathologies liées au travail (stress, *burnout*, détresse morale) et se situe au cœur des discours théoriques en matière de souffrance au travail. Ainsi, dans la plupart des arguments sur les causes structuro-organisationnelles de la souffrance au travail, il y a cette tension entre de nouvelles façons de faire et des façons de faire antérieures<sup>6</sup>, entre deux façons de concevoir et d'actualiser le travail bien fait : celles de l'employeur et celles des professionnels. En s'attardant plus spécifiquement aux travailleurs sociaux qui sont au centre de la présente étude, on sait que de par leur statut de salariés et de professionnels, ils sont tenus de répondre à un double système de régulation de leur pratique, celui provenant des règlements

---

<sup>6</sup> Cette logique argumentative peut paraître fragile au plan scientifique, car tout discours qui s'évertue à dévaloriser un monde ancien, pour valoriser un monde nouveau, porteur d'un nouvel ordre scientifique et social, reste un discours idéologique, manichéen, potentiellement coupé en deux et renvoyant soit à un monde délétère, au monde des ténèbres, soit à celui de la lumière, au camp du bien et à celui du mal, aux humains bons et aux méchants. Il peut effectivement s'avérer risqué de vouloir aborder des questions complexes par le spécifique de discours dits scientifiques, mais qui, en toile de fond, peuvent demeurer attachées à des constructions morales et idéologiques tenaces (par exemple : vision conflictuelle de la société, rapports de classe).



contenus dans le code de déontologie et celui provenant des règlements administratifs de l'organisme où ils travaillent et qui relève des lois et politiques sociales en matière de santé et de services sociaux. Or, si le code de déontologie instruit sur ce qu'il faut faire pour garantir une pratique professionnelle de haut calibre, les règlements de l'organisme où travaillent les professionnels peuvent, à des degrés divers, avoir la même fonction. Si des façons percevoir et de prescrire un travail bien fait renvoient à la présence d'enjeux normatifs, axiologiques et pratiques qui ne sont pas toujours semblables entre les professionnels et leurs employeurs, on peut supposer que cela puisse produire de l'inconfort, des préoccupations ou même, de la souffrance au travail. Par exemple, si on sait que, dans la dépression, la détresse morale, les conflits de valeurs ou le *burnout*, il y a présence d'un décalage difficilement vécu entre un idéal (professionnel) et la réalité du travail effectué, entre un vouloir-agir et un devoir-agir, on peut mieux se représenter l'importance de pointer, en contexte de souffrance au travail, vers cet entrechoc des normativités qui régulent la pratique professionnelle et prescrivent des moyens pour actualiser un travail bien fait auprès des clientèles. Que ces deux systèmes de régulation et de prescription des activités professionnelles puissent donner lieu à des préoccupations plus ou moins bien vécues et capables de déverser dans de la souffrance psychique au travail, la présente recherche cherchera à le faire ressortir, à l'évaluer.

Comme chercheur, nous voulions, dès le départ, nous écarter des aprioris du tableau sombre qui situent les nouvelles façons de faire le travail social au sein des organismes sociosanitaires comme fondamentalement négatives et porteuses de souffrance chez tous les travailleurs sociaux. Nous voulions cibler un type d'analyse différent qui propose un point d'ancrage axé sur les normativités en collision, et cela, dans le but d'alimenter le débat en matière de souffrance au

travail. Mais encore, dans le but de faire ressortir, au-delà du tableau sombre, la grisaille qui permet de réfléchir sur les aprioris, les jugements de valeurs ou les opinions toutes faites en matière de souffrance au travail. Ne prenant pas pour une évidence l'idée que tous les travailleurs sociaux souffrent au sein des organismes à cause des conditions actuelles d'exercice de la profession, nous étions plutôt intrigué par le fait que, dans un même environnement de travail, des professionnels vont souffrir et d'autres non. Ainsi, si l'on peut considérer que le travail social puisse s'actualiser dans des conditions jugées difficiles, mais que ce même travail n'est pas obligatoirement souffrant pour tous les professionnels, pour les mêmes motifs, et en même temps, c'est donc qu'il y a des variabilités individuelles qui doivent être prises en considération dans les discours théoriques actuels. Ces facteurs qui relèvent des individus eux-mêmes, ou de la manière dont le système génère l'individualité du rapport au travail, et qui donnent des limites à la thèse qui veut que tous professionnels souffrent à cause des mêmes déterminants, de la même façon, et tout le temps, nous en tiendrons compte dans cette recherche.

### **La question spécifique de recherche**

Toujours en nous efforçant de tenir compte des variabilités individuelles décrites au paragraphe précédent, la question que nous plaçons au cœur du présent projet de doctorat est la suivante : comment sont reliés les déterminants structuro-organisationnels de la souffrance psychique au travail et comment, dans leurs interactions, ils agissent sur le vécu des travailleurs sociaux ?

En fonction des déterminants structuro-organisationnels qui peuvent avoir une incidence réelle sur les professionnels et leurs conduites et qui font écho aux conséquences des tensions normatives organisationnelles et professionnelles sur la santé psychique au travail, il est clair que nous désirons organiser cette masse d'informations, la structurer au plan théorique et montrer, grâce à un modèle théorique qui servira à la vérification empirique, comment certains éléments agissent les uns par rapport aux autres pour produire le vécu des travailleurs sociaux, qu'il soit souffrant au non.

Aussi, sachant que les recherches sur les causes qui déterminent le mal-être au travail et ses conséquences chez les salariés sont plus fréquentes que les études qui regroupent simultanément et sous un même registre d'analyse les causes, les effets et les moyens déployés par les salariés pour faire face<sup>7</sup> aux changements structurels et organisationnels (structuro-organisationnels), nous avons mis l'accent sur la deuxième, car nous croyons qu'y aller dans une perspective regroupée nous permettra de mieux critiquer les déterminants structuro-organisationnels qui alimentent le consensus théorique sur la souffrance au travail.

### **L'hypothèse générale de la recherche**

Déoulant des travaux liés au consensus, l'hypothèse générale qui guide notre recherche est la suivante : plus les conditions de travail sont difficiles, plus il est probable que les professionnels souffrent. On est à même de l'imaginer, si les discours qui alimentent le consensus y vont de

---

<sup>7</sup> Dans ce projet de recherche, nous utiliserons le terme « faire-face » ou stratégie du faire-face en lien avec la notion anglaise de *coping* et pour la remplacer.

cette affirmation causale, on devrait pouvoir en trouver la manifestation récurrente dans nos observations.

### **Les hypothèses spécifiques**

Voici les hypothèses spécifiques qui découlent de cette première hypothèse générale :

1. Si les travailleurs sociaux ont l'impression que les normes professionnelles et les normes organisationnelles produisent des prescriptions similaires relativement à ce qu'ils doivent faire (devoirs) pour bien faire leur travail auprès des clientèles, on devrait observer un indice de non-souffrance plus élevée que dans le cas inverse ;
2. si les travailleurs sociaux ont l'impression que les normes professionnelles et les normes organisationnelles produisent des prescriptions dissimilaires relativement à la charge de cas, on devrait observer un indice de souffrance plus élevée que dans le cas inverse ;
3. si les travailleurs sociaux ont l'impression que les normes professionnelles et les normes organisationnelles produisent des prescriptions dissimilaires relativement à leurs champs de compétences, on devrait observer un indice de souffrance plus élevée que dans le cas inverse ;
4. si les travailleurs sociaux ont l'impression que les normes professionnelles et les normes organisationnelles produisent des prescriptions dissimilaires relativement à l'exercice de l'autonomie professionnelle au travail, on devrait observer un indice de souffrance plus élevée que dans le cas inverse ;
5. si les travailleurs sociaux ont l'impression que les normes organisationnelles produisent des prescriptions qui les empêchent d'agir conformément à leur conscience professionnelle, on devrait observer un indice de souffrance plus élevée que dans le cas inverse ;
6. si les travailleurs sociaux ont l'impression que les normes organisationnelles produisent des prescriptions qui les empêchent d'agir conformément aux principes qui régissent l'exercice de la profession, on devrait observer un indice de souffrance plus élevée que dans le cas inverse ;
7. si les travailleurs sociaux ont l'impression d'avoir accès à des ressources organisationnelles pour faire face aux dilemmes moraux, aux conflits de valeurs ou à toutes autres formes de souffrance liée aux conditions de travail, on devrait observer un indice de non-souffrance plus élevée que dans le cas inverse ;

8. si les travailleurs sociaux ont l'impression qu'ils peuvent, individuellement ou en groupe, agir sur les déterminants structuro-organisationnels qui ont une incidence sur eux et sur leurs pratiques auprès des clientèles, on devrait observer un indice de non-souffrance plus élevée que dans le cas inverse.

### **Ce que nous avons fait pour vérifier les hypothèses**

Il sera possible de le constater dans le chapitre descriptif, avant même d'aborder l'hypothèse générale : nous avons voulu vérifier si les travailleurs sociaux souffrent au travail. Nous avons alors, pour chacune des variables dépendantes, présenté des moyennes et des écarts-types. Nous avons également, en fonction du questionnaire de recherche tel qu'il fut créé, cherché à savoir si, en ajoutant des variables comme le sexe, le niveau de scolarité, le poste occupé, le lieu de résidence, il y aurait des variations importantes de la souffrance au travail. Nous avons, pour cela, utilisé le calcul des moyennes à partir du test t. D'autres variables comme la langue maternelle et le milieu dans lequel ils effectuent leur travail (centre urbain, banlieue, région rurale) ont ensuite été analysées avec la technique ANOVA. L'incidence d'un dernier groupe de trois variables (âge, salaire et années d'expérience) fut analysée grâce au test statistique Tau-b de Kendall.

Ensuite, pour vérifier l'hypothèse générale, nous avons, grâce à l'analyse de régression multiple pas à pas (la 1<sup>ère</sup> RMPP), analysé si les variables indépendantes (a) les observations sur les facteurs structuro-organisationnels et (b) les impressions liées aux conditions de travail ont une incidence sur les variables dépendantes suivantes : les émotions biopsychologiques, les vécus éthiques, moraux ou déontologiques combinés ou non<sup>8</sup>. Dans la perspective de savoir si, en ajoutant les opinions (indicateurs) relevant des stratégies du faire-face aux variables

---

<sup>8</sup> Nous expliquerons à quoi renvoi (définition et indicateurs) ces termes dans le chapitre cinq.

indépendantes ciblées aux points a et b qui précèdent, on pouvait augmenter la variance expliquée des variables dépendantes, nous avons aussi proposé une RMPP (la 4<sup>e</sup>) pour vérifier cela.

Ces trois premiers segments d'analyse statistique, en plus de vérifier l'hypothèse générale, ont permis de répondre aux six premières hypothèses spécifiques énumérées précédemment.

Pour maintenant vérifier les hypothèses spécifiques numéros sept et huit, nous avons produit deux autres RMPP. Une première<sup>9</sup> (la 2<sup>e</sup> de la série) qui découlait de la première, visait à vérifier à la sous-hypothèse suivante : plus les conditions de travail sont difficiles, plus les répondants mobiliseront des stratégies du faire-face au travail. Une deuxième<sup>10</sup> (la 3<sup>e</sup> de la série) se rapportait plutôt à la sous-hypothèse suivante : si un individu ou un groupe d'individus possèdent des façons de faire face aux défis posés par les conditions de travail difficiles, ils s'en porteront mieux et il y aura moins de souffrance au travail.

Pour terminer le tout et ainsi valider l'ensemble des résultats, voire le modèle théorique présenté plus haut, nous avons produit une dernière RMPP (la 5<sup>e</sup> de la série) qui vérifiait la sous-hypothèse suivante : plus les représentations morales, éthiques et déontologiques des travailleurs sociaux s'entrechoquent au travail avec les normes sociales, les normes organisationnelles et les normes professionnelles, plus elles sont affectées (les représentations). On retrouvait dans cette

---

<sup>9</sup> Qui comprenait les variables suivantes : variables indépendantes (VI) comprenant 1. les observations sur les facteurs structuro-organisationnels et 2. les impressions liées aux conditions de travail ; variable dépendante comprenant les diverses stratégies du faire-face au travail. Question visée : est-ce que les observations et les impressions ont une incidence sur le déploiement des diverses stratégies du faire-face répertoriées au travail chez les travailleurs sociaux ?

<sup>10</sup> Qui comprenait les variables suivantes : variable indépendante comprenant les diverses stratégies du faire-face au travail ; les variables dépendantes comprenant les émotions biopsychologiques, les vécus éthiques, moraux ou déontologiques combinés ou non. Question visée : est-ce que les diverses stratégies du faire-face ont une incidence sur les variables dépendantes, et, donc, sur la souffrance psychique vécue au travail ?

RMPP comme variable indépendante le composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales<sup>11</sup> et les mêmes variables dépendantes habituelles (par exemple : divers vécus allant des émotions biopsychologiques aux vécus moraux, éthiques et déontologiques).

## **Présentation de l'ouvrage : le contenu des chapitres**

### **Les chapitres un à quatre : l'état des lieux sur la question de l'impact des normativités professionnelles et organisationnelles sur la santé psychique des travailleurs sociaux**

Dans les quatre premiers chapitres, nous nous exercerons principalement à répondre aux trois questions suivantes :

1. Quel est l'état des lieux sur la question de l'impact des normativités professionnelles et organisationnelles sur la santé psychique des travailleurs sociaux ?
2. Quelles sont les questions en suspens concernant l'impact des normativités professionnelles et organisationnelles sur la santé psychique des travailleurs sociaux ?
3. Comment contribuer à combler les lacunes qui ont été repérées ?

Nous répondrons ainsi aux questions à tour de rôle, car l'éclairage de la question n° 1 permettra d'actualiser la question n° 2, et ainsi de suite. Ce travail d'analyse rendra subséquent possible :

1. le ciblage du problème ;
2. l'énonciation de la question générale et spécifique de recherche ;
3. les angles d'approches du problème (modèle) ;
4. l'élaboration de la conception de la méthode utilisée pour la recherche.

---

<sup>11</sup> Il importe de préciser que les indicateurs sous la variable indépendante ont, exceptionnellement, été testés dans les premières analyses où nous présentons les moyennes et des écart-types de l'ensemble des variables dépendantes.

## **Retour sur la recension des écrits**

Pour accéder à un éventail d'articles sur l'impact des normativités professionnelles et organisationnelles sur la santé psychique des travailleurs sociaux, nous nous sommes rendu sur les bases de données suivantes : le site *Scholars Portal Search*, *Cairn.info* et *Érudit*. Nous avons lancé des recherches avec les thèmes suivants : souffrance et insatisfaction au travail, normativité au travail, santé psychique, santé morale et travailleurs sociaux, etc. Nous avons ainsi obtenu plus de 3 000 références et nous avons isolé approximativement 300 écrits que nous avons répartis selon les quatre catégories principales que sont :

1. liens avec l'éthique ;
2. les causes structurelles, organisationnelles et individuelles de la souffrance psychique au travail ;
3. les répercussions psychiques qui découlent des conditions de travail difficiles ;
4. les stratégies du faire-face déployées par les travailleurs, les organisations et la société pour faire face au phénomène de la souffrance au travail.

Parmi ces catégories principales, et pour chacune d'entre elles, nous avons identifié des sous-catégories<sup>12</sup>.

### **Les principales catégories**

Les principales catégories renvoient au thème de chaque chapitre. Par exemple, le chapitre un porte sur liens avec l'éthique ; le chapitre deux instruit sur les causes structurelles, organisationnelles et individuelles de la souffrance psychique au travail ; le chapitre trois aborde

---

<sup>12</sup> Les sous catégories renvoyant aux sections des chapitres.



les principales répercussions psychiques qui découlent des conditions de travail difficiles chez les travailleurs sociaux et le chapitre quatre concerne les stratégies du faire-face au travail, qu'elles soient individuelles, groupales, organisationnelles ou sociales.

Nous présenterons ainsi, pour chaque chapitre, un argumentaire théorique visant à éclairer, et par ordre, la catégorie principale et les sous catégories s'y reliant. Nous verrons à préciser tout au long de l'argumentaire des liens et enjeux entourant les sous-catégories entre-elles.

### **Le chapitre cinq : la problématique et l'opérationnalisation de la démarche de recherche**

Le chapitre cinq débute d'abord avec une section qui reprend l'essentiel des enjeux ou questions en suspens qui ont pu ressortir des catégories, les lacunes qui ont pu se révéler en lien avec les quatre chapitres d'introduction. C'est dans cette partie que nous préciserons davantage le consensus théorique qui pose problème, la dimension normative qui est au cœur du consensus théorique, l'importance d'intégrer la partie théorique marginalisée (les variabilités individuelles), les deux possibilités de thèse et les raisons de notre choix de mettre l'accent sur l'une plutôt que sur l'autre.

Le restant du chapitre vient compléter le contenu précédent. On y trouve, par exemple, des clarifications autour des questions de recherche, les hypothèses, les variables, le modèle théorique servant à la vérification empirique. On trouve aussi une section qui précise pourquoi nous avons accordé la priorité à une démarche d'analyse quantitative, et, plus spécifiquement, pourquoi nous avons choisi d'utiliser un questionnaire. Nous trouverons aussi une section sur les procédures de recrutement des participants et sur le profil de l'échantillon. Ce chapitre se termine par un

segment qui précise les conséquences possibles du présent projet de recherche, un dernier segment qui sera repris dans la conclusion finale de la recherche.

### **Le chapitre six : la partie descriptive**

La démonstration est une étape très importante d'un projet de doctorat. À cet effet, si nous précisons plus haut comment nous allons nous y prendre pour vérifier les hypothèses, eh bien ! ce chapitre porte essentiellement sur la description des résultats.

### **Le chapitre sept : la partie interprétative**

Le chapitre sept découle du chapitre six et clôture le volet démonstratif du projet de recherche. C'est dans ce chapitre que nous fournissons une interprétation des résultats en lien avec les questions et les hypothèses de recherche que nous avons précisées plus haut. Ce travail permet aussi un retour sur quelques aspects de la problématique.

### **La conclusion**

Nous terminerons par une conclusion qui présentera les résultats les plus importants (et liés aux questions et hypothèses), les conséquences des découvertes que nous faites, les limites de notre démarche de recherche et les nouvelles questions de recherche suscitées par ce projet de doctorat.

## CHAPITRE UN

### PREMIÈRE CATÉGORIE PRINCIPALE : LIENS AVEC L'ÉTHIQUE

La question des normativités professionnelles et organisationnelles, en lien avec des thèmes comme la souffrance au travail, soulève *de facto* la question éthique, et cela, en résonnance avec la déontologie et les différents systèmes de régulation des pratiques professionnelles au sein des établissements où évoluent les travailleurs sociaux, mais aussi où évoluent d'autres professionnels comme les infirmières, les médecins, les psychologues, etc.

Les lectures recensées ont permis de constater que l'éthique est protéiforme et abordée de plusieurs façons :

1. on tente bien souvent de définir sa nature, et, pour ce faire, on s'applique à la distinguer ou non de la morale et de la déontologie ;
2. on tente de situer sa légitimité au sein des professions comme des organisations, et cela, en fonction des enjeux posés à l'organisation du travail ;
3. on la lie avec le raisonnement (jugement), le dialogue, la délibération, avec le processus de décision ;
4. on la situe au cœur des épreuves de la professionnalité, la nommant alors expérience éthique ou morale ;
5. on la décale par rapport à toutes morales professionnelles reposant sur des devoirs formels, l'éthique évoquant non pas nécessairement le devoir-agir, la régulation de la conduite, mais d'avantage le vouloir-faire qui fait appel à la conscience humaine, à cette exigence qui serait non prescriptive ou qui ne serait pas de l'ordre d'une norme, d'un devoir, mais qui mobiliserait l'agir ;
6. on la dit interpellée par les conflits tragiques, les sentiments moraux.

## 1.1 Circonscrire ou de dire la nature de l'éthique, de la distinguer de la morale ou de la déontologie

Plusieurs auteurs indiquent que l'éthique est à la mode, utilisée à toutes les sauces<sup>13</sup> et selon les motifs les plus divers. Toutefois, même si plusieurs s'exercent à définir l'éthique, nous avons choisi une citation capable de recouper les propos que plusieurs partagent relativement à la nature de l'éthique<sup>14</sup> :

L'éthique « n'est pas une loi, une règle, un interdit, une norme (ce qui est normalisé) ou quelque chose de semblable. Elle est plutôt le fondement des normes, de même que la base de leur transformation<sup>15</sup> ». L'éthique implique nécessairement un espace réflexif, une mise à distance, une délibération « à l'égard des valeurs, intérêts, droits et normes de natures diverses qui entrent en conflit dans une situation donnée<sup>16</sup> ». L'éthique est encore la « critique du devoir-faire, l'appréciation du vouloir-faire et l'examen du pour-quoi-faire<sup>17</sup> ». Bref, l'éthique a pour fonction de poser des questions, de procéder à des analyses critiques en vue de susciter la réflexion et de l'empêcher de figer en un système de réponses toutes faites. L'action qui en découlera aura tenu compte du « caractère provisoire de la norme<sup>18</sup> ».

---

<sup>13</sup> Voir à cet effet : 1. Guy Bourgeault, « Une éthique apprêtée à toutes les sauces », *Collection Essais et Conférences*, Document n° 20, Université de Sherbrooke, 2003, p. 1-27 ; 2. Alain Etchegoyen, *La valse des éthiques*, François Bourin Éditeur, Paris, 1994, 244 pages ; 3. Gilles Paquet, « L'éthique organisationnelle : pour un bricolage reconstituteur », Allocution de clôture au 60<sup>e</sup> congrès de relations industrielles au Hilton à Québec, les 25 et 26 avril 2005, disponible sur internet à l'adresse suivante : <http://www.gouvernance.ca/publications/05-05.pdf> (page web consultée le 31 octobre 2012) ; 3. Ludivine Thiaw-Po-Une (dir.), *Questions d'éthique contemporaine*, Stock, Les essais, Paris, 2006, 1218 p. ; 4. Jean-Michel Lefèvre, « Les faux-semblants de l'éthique d'entreprise », *Constructif*, n° 26, juin 2010, disponible sur internet à l'adresse suivante : [www.constructif.fr](http://www.constructif.fr) (page web consultée le 2 octobre 2012) ; 5. Frédéric Schiffter, *Le Bluff Éthique*, Flammarion, Paris, 2008, 159 p. ; 6. Anne Salmon, *Éthique et ordre économique, Une entreprise de séduction*, CNRS Éditions, Paris, 2002, 203 p.

<sup>14</sup> Cette citation provient d'un texte initialement rédigé par Sonya Audy le 21 février 1998 et ensuite remanié et adoptée par le Comité de liaison en éthique de la recherche de l'Université de Montréal (CLÉRUM), le 11 mars 2002. Le titre : « La surveillance continue de l'éthique des projets de recherche : problématique et repères éthiques ». Citation prise à la page 25. Disponible sur internet à l'adresse suivante : <http://www.recherche.umontreal.ca/PDF/Surveillance2003.pdf> (page web consultée le 2 janvier 2003).

<sup>15</sup> Peter Kemp, « Maîtriser les risques. Les comités d'éthique devant les risques technologiques », dans *Contrôler la science ? La question des comités d'éthique*, textes réunis par M. Moulin, S.A. De Boeck-Wesmael, 1990, p. 17-38.

<sup>16</sup> Luc Bégin, « Les normativités dans les comités d'éthique clinique », dans M.-H. Parizeau (dir.), *Hôpital & Éthique. Rôles et défis des comités d'éthique clinique*, Québec, PUL, 1995, p. 32-57, p. 52.

<sup>17</sup> Pierre Fortin, *La morale. l'éthique. l'éthicologie*, PUQ, 1995, p. 14.

<sup>18</sup> Pierre Gendron, « Les comités d'éthique comme mécanisme de contrôle des activités de recherche : le point de vue de la philosophie », *Horizons philosophiques*, 1995, vol. 5, n° 2, p. 122.

On peut le constater par cette citation, la nature de l'éthique sous-tend ici : 1. une disposition qu'a ou peut avoir l'individu à manifester, par une attitude de recul, une attitude réflexive à l'égard des valeurs, des intérêts, droits et normes de natures diverses qui entrent en jeu lorsqu'il se trouve dans une situation d'intervention difficile ; 2. une « attitude » d'analyse critique permettant d'éviter des réponses stéréotypées aux attentes normatives ; permettant une observation adéquate de la situation et une évaluation réfléchie des valeurs, des intérêts, droits et normes en conflits dans une situation d'accompagnement problématique ; 3. une délibération qui renvoie à l'analyse des valeurs et finalités de la conduite à déployer.

La nature de l'éthique décrite ci-dessus évoque ainsi, en fonction de l'idée de ce recul réflexif et critique face aux valeurs, aux intérêts, aux droits et aux normes de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention, un rapport particulier face aux normativités. Déjà, on peut cerner un angle distinctif de l'éthique face à la morale et à la déontologie. L'éthique serait ou pourrait être en amont des normes qui s'appliquent à baliser le devoir-faire des professionnels au quotidien. Ce devoir-faire que l'éthique peut, semble-t-il, critiquer au profit d'une appréciation du vouloir-faire ou de l'examen du pour-quoi-faire. Vue sous cet angle, l'éthique peut ainsi s'appliquer à déconstruire les règles de conduite, les devoirs imposés par la loi où tout ce qui se rapporte aux jugements sur le bien et le mal, au devoir-agir. Tel que cela est explicité dans le document de l'OPTSQ : « L'éthique profiterait d'une certaine spontanéité réflexive et critique qui n'est pas ou ne serait pas sous l'égide de constats hermétiques, rigides comme peuvent l'être la morale ou la déontologie<sup>19</sup> ».

---

<sup>19</sup> OPTSQ, *L'éthique et les travailleurs sociaux : éléments de réflexion et guide de délibération*, Québec, 2007, p. 21.

De fait, et même si l'étymologie entre l'éthique et la morale renvoie souvent à des contenus identiques<sup>20</sup>, plusieurs auteurs s'appliquent à distinguer les deux, notamment au Québec et de plus en plus en France.

Attardons-nous, dans ce qui suit, à quelques auteurs qui ont réfléchi sur la question. Par exemple, et dans le but de cerner la distinction qui peut exister entre morale et éthique, Pierre Fortin, auteur souvent cité dans les articles provenant du Québec, précise que la morale aiderait à répondre à la question « que dois-je faire ? ». Plus précisément, la morale tiendrait principalement du discours prescriptif et porterait ainsi sur l'action individuelle et collective à réguler à partir :

- d'une distinction du Bien et du Mal assez bien tranchée et sommairement présentée ;
- du devoir suscité par cette distinction ;
- d'un certain nombre d'impératifs, de prescriptions découlant du Bien à faire et du Mal à éviter<sup>21</sup>.

L'auteur précise également que l'éthique aiderait à répondre à la question « comment vivre ? » et se présenterait comme un discours appréciatif qui propose un art de vivre. Ce discours porterait sur le jugement qui enclenche et commande l'action morale, plus précisément sur les éléments suivants :

- les critères de la distinction du Bien et du Mal ;
- le fondement et les finalités de l'obligation ;
- la pertinence de la prescription (loi, règle ou norme) et sa capacité de concrétiser l'idéal visé<sup>22</sup>.

---

<sup>20</sup> Se rapportant aux mœurs, aux coutumes, aux façons d'agir et de se conduire.

<sup>21</sup> Pierre Fortin, *op. cit.*, 1995, p. 51.

<sup>22</sup> *Ibid.*, p. 51.

À partir des propos de Fortin, on peut constater, et ce, malgré la distinction qu'ils comportent, la complémentarité de fait qui résulte de ces deux termes. Alors que l'une est le lieu de la norme et de la règle, l'autre renvoie aux finalités de l'obligation, à la recherche d'un art de vivre qui ferait appel à « la créativité et à la responsabilité au-delà des exigences de la morale<sup>23</sup> ». Ainsi, et dans la perspective de Fortin, la morale nous indiquerait ce que l'on doit faire, quelles sont les règles à suivre pour atteindre une fin, un but. L'éthique, comme démarche réflexive, nous inciterait plutôt à identifier la meilleure fin possible et à apprécier la pertinence des règles qui s'imposent à nous en vue d'atteindre cette fin<sup>24</sup>.

C'est également en consultant un des numéros de *l'Encyclopaedia Universalis* que nous découvrîmes une brève distinction éthique-morale. Celle-ci, faite par Paul Ricoeur, propose l'explication suivante : « Je propose donc de distinguer entre éthique et morale, de réserver le terme d'éthique pour tout le questionnement qui précède l'introduction de l'idée de loi morale et de désigner par morale tout ce qui, dans l'ordre du bien et du mal, se rapporte à des lois, des normes, des impératifs<sup>25</sup> ». Ricoeur présente donc, lui aussi, l'éthique comme un processus de questionnement qui précède en quelque sorte la production de lois morales par lesquelles l'individu détermine sa conduite.

Pour ce qui est du rapport que peut avoir la morale avec la déontologie, disons simplement que la plupart des articles répertoriés rapprochent cette dernière de la morale en ce qu'elle concerne le discours prescriptif et porte aussi sur l'action à réguler. La morale s'appliquant à la régulation de

---

<sup>23</sup> Pierre Fortin, *Guide de déontologie en milieu communautaire*, PUQ, 1995, p. 28.

<sup>24</sup> *Ibid.*, p. 28.

<sup>25</sup> Paul Ricoeur, « Avant la loi morale : l'éthique », *Encyclopaedia Universalis*, Supplément II, les enjeux, Paris, 1985.

l'agir de l'individu en société, la déontologie, elle, s'appliquerait à la régulation de l'agir professionnel et porterait sur un ensemble systématisé d'impératifs, de prescriptions nous informant du bien à faire et du mal à éviter dans l'exercice d'une profession.

Pour mieux comprendre, voici un éclairage qui distingue la déontologie de l'éthique:

La déontologie est l'ensemble des règles d'exercice d'une profession déterminée destinées à en organiser la pratique selon des normes, pour le bénéfice des usagers et de la profession elle-même (p. 16) ; [...] Il s'agit aussi bien des règles formalisées par le droit positif que des règles de comportement, et d'usages professionnels obligatoires. La déontologie est la prise en compte de finalités morales et juridiques, articulées à un contexte socio-professionnel déterminé. Elle se distingue cependant partiellement de l'éthique : d'une part, par ses objectifs, puisque pour la déontologie les aspects liés à la protection de la profession peuvent avoir une importance décisive dans la détermination des règles. D'autre part, sa forme est essentiellement réglementaire et non interrogative ou réflexive, comme c'est le cas pour l'éthique qu'elle peut alimenter<sup>26</sup>.

En somme, même si plusieurs admettent que la morale puisse se distinguer de l'éthique, que la morale et la déontologie se ressemblent dans leur entreprise de régulation de l'agir, on peut estimer que l'éthique, parce qu'elle questionne les fondements de l'obligation, et parce qu'elle examine le devoir-agir, s'inscrit comme une échappée de la morale et de la déontologie. Bref, ce survol autour des notions de morale, d'éthique et de déontologie, que nous poursuivrons dans les points qui suivent, situe ces dernières au centre de toute réflexion à propos de l'agir humain ou professionnel vu sous l'angle normatif.

---

<sup>26</sup> Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et des services sociaux et médico-sociaux, *op. cit.*, 2010, p. 16-17.



## **1.2 Situer la popularité et la légitimité de l'éthique au sein des professions comme des organisations des services de santé et des services sociaux**

### **1.2.1 Éthique comme levier profitable pour les organisations**

En fonction des textes recensés, il appert pour plusieurs que depuis les années 1990<sup>27</sup>, l'éthique, en plus d'être un enjeu pour les organisations, peut s'avérer un levier profitable au sein de celles-ci et dans le monde du travail. Par exemple, plusieurs articles supposent que la crise qui marquerait le travail actuellement ait une dimension éthique, que l'éthique au sein des organisations pourrait réduire la souffrance psychique au travail et apporter un mieux-être individuel et organisationnel.

Il s'agit en effet d'un discours souvent plus théorique qu'empirique, un discours qui justifie, induit ou admet que l'éthique devient une nécessité, une demande incontournable, un besoin-solution capable de soulager la souffrance, et de favoriser la délibération et l'agir en vue d'un mieux-être pour l'individu, l'équipe, l'organisation et la société. La citation suivante est éclairante à ce niveau:

On aurait tort de sous-estimer les effets que cette compréhension de l'éthique a sur les modes d'organisation du travail. Une telle conception de l'éthique oblige en effet à concevoir le milieu de travail comme un milieu de discussion de la norme et de gestion décentralisée puisque le travailleur, assimilé à un professionnel, peut désormais interpréter et questionner les politiques institutionnelles et, surtout, les manières de produire et de rendre un service à la population. [...] il faut toutefois reconnaître que l'éthique qui se déploie dans les milieux de travail sous la forme d'une éthique réflexive oblige le gestionnaire à discuter ses politiques, à réfléchir aux modes d'organisation du travail avec

---

<sup>27</sup> En lien avec la référence éthique au sein de l'économique, on assiste dans les années 1990 à ce que plusieurs auteurs dont Anne Salmon nomment le « spectacle parfois éclatant de cette nouvelle rencontre entre la philosophie et l'entreprise [...] L'éthique des affaires, l'éthique de l'entreprise sont les vocables qui scellent et rendent compte de cette sorte « d'alliance ». L'éthique deviendrait pour l'homme d'affaires, comme pour le philosophe, une préoccupation, un enjeu » (Anne Salmon, *op. cit.*, 2002, p.21).

ses subordonnés et équivalents hiérarchiques, à s'arrêter à ses propres décisions et modes de gestion<sup>28</sup>.

Dans cette perspective, l'éthique viserait le contraire de l'obéissance aveugle à des règlements qui pourraient réduire la réflexion morale des individus, les rendant passifs, dociles ou seulement obéissants<sup>29</sup>. Si l'éthique peut, dans cet ordre d'idée, signifier le contraire d'une obéissance stricte à une réglementation, elle baliserait, au sein des contextes de travail, une responsabilité qui incombe désormais au travailleur qui décide de ne pas suivre la norme ou de se conformer à des façons de faire prescrites par la direction d'une organisation : analyser et réfléchir à la norme, la discuter avec autrui, prioriser des valeurs pour guider les conduites<sup>30</sup>. Cette idée d'une éthique réflexive, critique et dialogique, située principalement au sein des organisations, induit conséquemment, nous l'avons noté dans la citation de Lacroix qui précède, une responsabilité - posture chez les gestionnaires : être disposé à ouvrir la discussion sur les politiques et favoriser la communication employés-employeurs face aux modes de gestion et de décision<sup>31</sup> au sein de l'organisation. Bref, s'il faut, plutôt que d'imposer les normes de façon stricte, en venir à réfléchir à la norme en vue de l'interpréter, et de donner préséance à des valeurs, il faut, par conséquent, permettre le dialogue délibératif entre les travailleurs et les employeurs.

Plusieurs articles induisent ainsi l'idée que l'éthique, à travers différentes pratiques organisationnelles, délibératives ou discursives, s'avérerait un levier dès plus profitables au plan préventif au sein des organisations. On cherche ainsi, par différents moyens argumentatifs, à

---

<sup>28</sup> André Lacroix, « La dimension éthique de l'organisation du travail », *Éthique publique*, vol. 11, n° 2, 2009, p. 145. Voir également le texte de cet auteur qui s'intitule, « L'identité professionnelle en mutation », dans Lise Langlois (dir.), *Le professionnalisme et l'éthique au travail*, PUL, 2011, p. 67-79.

<sup>29</sup> Thierry C. Pauchant et Fatima-Azzahra Lahrizi, « Élever l'éthique dans les organisations : le témoignage de leaders d'avant-garde », *Éthique publique*, vol. 11, n° 2, 2009, p. 105.

<sup>30</sup> André Lacroix, *op. cit.*, 2009, p. 145.

<sup>31</sup> *Ibid.*, p. 145.

défendre le présupposé voulant que si les gestionnaires et les travailleurs adoptent l'idée ou agissent comme si l'éthique est profitable pour eux et pour l'entreprise, l'entreprise se portera mieux... et ceux qui y travaillent également.

Pour renforcer cette croyance liée au bienfait de l'éthique réflexive-discursive-délibérative, on statue, plus théoriquement qu'empiriquement, une corrélation positive entre les conflits de valeurs<sup>32</sup>, la souffrance au travail et l'épuisement professionnel. L'analyse sur la perspective des conflits de valeurs permettrait, dans le cas présent, de signifier que la souffrance des employés peut provenir de leur incapacité à résoudre efficacement le conflit « entre une ou des valeurs visant le bien-être d'autrui et les valeurs qui l'amènent à collaborer<sup>33</sup> ». Dès lors, et considérant, par exemple, que les conflits de valeurs au sein des entreprises sont là pour rester et qu'ils peuvent être cause de souffrance chez les travailleurs, on suppose que les deux moyens propres à l'éthique, la délibération et le dialogue, sont des solutions gagnantes à actualiser au sein des organisations. Cela passe donc par la nécessaire éducation/formation à l'éthique réflexive/délibérative, seule jugée capable d'équiper les gestionnaires et les travailleurs afin qu'ils puissent sortir de leur isolement et dialoguer sur les façons de faire le travail en vue d'atteindre un mieux-être individuel et collectif.

Même si cette façon de penser l'éthique-réflexive-discursive-délibérative et la question des modes d'organisation du travail via la souffrance (individuelle et organisationnelle) reste originale, bref, même si plusieurs y voient un levier idéal à adopter pour transformer le monde du travail actuel, André Lacroix rappelle qu'on n'observerait qu'une « modeste percée d'une telle

---

<sup>32</sup> Nous exposerons en détail plus loin dans le texte quelques définitions de ce qu'est le conflit de valeurs.

<sup>33</sup> Diane Girard, « Conflits de valeurs et souffrance au travail », *Éthique publique*, vol. 11, n° 2, 2009, p. 133.

compréhension de l'éthique<sup>34</sup> » au sein des organisations au Québec. Cela indique donc que la perspective éthique dialogique et délibérative, qu'on tente de crédibiliser au sein des organisations de travail, ne serait donc pas significative à l'heure actuelle au Québec.

Enfin, il est à noter que cette visée de l'éthique, comme un levier profitable dans le monde du travail, reviendra plus loin avec plus de force empirique via les stratégies du faire-face organisationnelles ou sociales à déployer relativement aux impacts négatifs de la nouvelle gestion publique (NGP) sur l'organisation du travail ; par le spécifique de la formation à l'éthique, de l'importance de créer des lieux de discussion ou d'aide à la délibération éthique, un climat éthique au sein des organisations.

### **1.2.2 Éthique comme quête de sens**

L'éthique est également associée à cette crise de sens qui marquerait nos sociétés contemporaines, l'organisation du travail, le travail social et les activités des travailleurs sociaux. L'éthique liée à cette quête de sens permettrait aux professionnels de réfléchir sur eux-mêmes et sur ce qui leur est demandé d'être et de faire, bref, de retrouver et d'affirmer ce sens qui se serait effrité par les conditions de travail rendues difficiles. Dans cette perspective, se réapproprier leurs activités professionnelles devient une des finalités de la quête. Brigitte Bouquet, auteure phare en France relativement à l'émergence de la pensée éthique en travail social, pose l'éthique comme un questionnement permanent<sup>35</sup> et rapproche souvent éthique et travail social en lien avec une

---

<sup>34</sup> Lacroix, André, *op. cit.*, 2009, p. 145.

<sup>35</sup> Le texte de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et des services sociaux et médico-sociaux situe également que le questionnement permanent constitue l'essence de l'éthique : « Loin de représenter un nouveau domaine d'expertise généralisable, l'éthique s'affirme dans l'acte ; elle est un positionnement critique sur les normes de conduite de différentes natures, un questionnement permanent des orientations générales par l'acte

quête ou une reconquête du sens. Le titre même de son ouvrage de référence le témoigne : *Éthique et travail social, Une recherche du sens*.

Chez Bouquet, et chez plusieurs auteurs en travail social, cette question de la réflexion éthique associée à la quête de sens prend souvent forme à partir d'un discours qui s'actualise sur un fond de crise<sup>36</sup>. Crise du monde actuel, mais plus particulièrement des conditions de travail où il serait devenu difficile, notamment pour les travailleurs sociaux, de concilier les finalités professionnelles dans les pratiques avec ce qui est demandé de faire auprès des clientèles au sein des organisations où ils travaillent. Bien que nous aborderons davantage la question de l'emprise des logiques marchandes sur les métiers de la relation d'aide lorsque nous traiterons de la prochaine catégorie principale, il importe, pour l'instant, de retenir que ce discours de crise induit souvent l'équation suivante : perte de sens = la distance entre les pratiques vécues et les représentations des activités professionnelles.

Bien que la question de l'éthique associée à la quête de sens reste majoritairement liée à un appareillage conceptuel plus théorique qu'empirique, que l'idée même du sens soit plutôt floue au plan conceptuel, les textes recensés font souvent ce parallèle entre la quête de sens et la vie réfléchie, particulièrement chez Brigitte Bouquet et Pierre Fortin, car la vie réfléchie sous-tend

---

singulier » (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et des services sociaux et médico-sociaux, *op. cit.*, 2010, p. 14).

<sup>36</sup> La popularité de l'éthique envisagée comme quête de sens émergerait plus particulièrement en contexte de transformation des sociétés contemporaines, lorsque se jouerait plus particulièrement le drame du changement. En effet, chez plusieurs auteurs en travail social, la mutation actuelle de la société aurait ainsi des conséquences négatives sur le travail social, sur les attitudes et la santé psychique des travailleurs sociaux. Prenant acte de ces atteintes à la santé et au bien-être des professionnels, nombreux sont ceux qui rappellent l'importance de repenser le sens du travail social ; de re-visiter les fondements axiologiques, les principes et les finalités de la profession, ce travail devant permettre une réappropriation de l'acte social et éducatif et les valeurs qui le sous-tendent (Voir Brigitte Bouquet, « Le travail social à l'épreuve. Face aux défis, dynamiques et reconquête de sens... », *EMPAN*, n° 68, 2007, p. 39-40.

<sup>36</sup> *Ibid.*, p. 40.

chez le professionnel une disposition à s'interroger, à agrandir son cadre d'analyse critique à propos de ce qu'il est, de ce qu'il fait, de ce qu'il veut faire, mais aussi, de son lien aux autres, à l'organisation et à la société. Ainsi, bien que l'éthique permette de questionner, mais aussi de produire et de retrouver un sens, un sens susceptible d'être perdu par les nouvelles conditions de travail difficiles, l'éthique peut conduire à une considération pour soi et pour les autres, les organisations et la société. L'éthique peut, ultimement, mener à un engagement pour autrui.

Il y a ainsi, et c'est là un apport à noter, une dimension pratique dans l'éthique liée à cette recherche ou quête de sens. Lorsqu'on est en mode de recherche de sens, il semble qu'on ne fait pas juste réagir, interpréter ou comprendre le sens à donner aux défis posés par le travail, on peut aussi chercher à activer le sens dans l'action, dans les rapports sociaux et les engagements professionnels auprès des clientèles-en-situation, des collègues ou des employeurs.

Avant de clore ce point sur l'éthique envisagée comme quête de sens, il importe de relever le nombre important de recherches empiriques produites au Québec sur les facteurs reliés au sens du travail et principalement conduites par Estelle Morin. L'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et sécurité du travail (IRSST), en 2008, a produit sous la plume d'Estelle Morin, avec la collaboration de Francisco Aranha, un rapport s'intitulant *Sens du travail, santé mentale et engagement organisationnel, Études et recherches, Rapport R-543*, 54 pages.

En plus de confirmer que les problèmes éthiques et moraux constituent une préoccupation de plus en plus importante dans les milieux de travail<sup>37</sup>, les travaux de Morin permettent de dégager des caractéristiques d'un travail qui a du sens. En faisant état des conséquences positives liées au fait d'être capable de donner un sens à son travail<sup>38</sup>, Morin permet également de mesurer l'importance du sens que peut donner un professionnel à son travail.

Toutefois, en abordant la notion de sens, elle utilise celle de quête de sens, notion qu'elle inscrit dans une construction théorique qui emprunte davantage à la psychologie, à la psychanalyse qu'à la philosophie. Par exemple, à la page 5 du rapport de l'IRSST cité précédemment, l'auteure indique que « la quête de sens est en essence une expérience existentielle ». Malgré cet ancrage philosophique, Morin précise peu dans son argumentaire la notion de quête de sens qui, en essence, serait une expérience existentielle. De qu'elle expérience existentielle s'agit-il ici ? Autre exemple, elle affirme, en s'appuyant sur les dires de Victor Frankl, que « bien qu'il y ait une composante d'objectivité, il demeure que la subjectivité est la principale composante du sens<sup>39</sup> ». De quoi est-il question ici ? Enfin, que signifie au plan philosophique ou éthique donner un sens à sa vie ? Bref, malgré les commentaires qu'on peut faire sur les fondements théoriques de l'auteure, il s'agit d'un champ d'étude et de recherche innovateur qui soulève de riches interrogations morales.

---

<sup>37</sup> IRSST, « Sens du travail, santé mentale et engagement organisationnel », *Études et recherches, Rapport R-543*, Québec, 2008, p. 42.

<sup>38</sup> *Ibid.*, p. 15.

<sup>39</sup> *Ibid.*, p. 6.

Les recherches de Morin peuvent ainsi s'avérer un terreau fertile pour cibler quelques variables en rapport aux conséquences liées au travail où il y a du sens et au travail où il n'y en a pas. Trouver ce qui a du sens ou ce qui n'en a pas dans son travail, c'est s'inscrire dans un rapport à soi, mais aussi dans un rapport aux autres, aux organisations et à la société. Nous l'avons noté, se poser la question du sens à son travail, c'est aussi poser la question inverse : qu'est-ce qu'un travail qui n'a pas ou plus de sens ? Un travail insensé ? Quelles sont les conséquences pour un travailleur social de s'actualiser dans un travail jugé insensé ? Voilà des questions en suspens qui restent peu abordées dans les recherches empiriques en travail social.

### **1.2.3 Éthique et formation du jugement**

La question de l'éthique en lien avec la formation du jugement renvoie à deux discours qui s'entrechoquent dans les textes recensés : un *premier* qui valorise l'éthique comme activité éducative, voire comme une panacée capable de produire chez les travailleurs des réponses éthiques au travail, de garantir des services de qualité aux clientèles, de favoriser un bon climat organisationnel, de favoriser une communication profitable entre employeur et employé, bref, de diminuer toute souffrance au travail, quelle soit psychique ou morale. Un *deuxième* qui critique la formation à l'éthique et la montée de sa popularité pour éduquer quiconque au jugement éthique. Comme nous aborderons plus loin la question de l'éthique en tant qu'activité éducative sous la catégorie principale des stratégies du faire-face (climat éthique), nous nous attarderons dans ce qui suit davantage à la critique qui s'actualise en lien avec l'éthique et la formation du jugement, la formation-éducation à l'éthique.



Même si plusieurs textes abordent la transformation croissante de l'éthique en expertise, nécessaire ou non pour les travailleurs ou pour les organisations, on décèle, au delà de ces discours, une préoccupation marquée pour l'angle à partir duquel on conçoit l'éthique et son utilité pour l'individu ou l'organisation au plan de la formation du jugement. En effet, comme l'éthique semble, chez plusieurs, difficile à définir<sup>40</sup>, un nombre considérable de textes énoncent les dérapages potentiels face à l'utilisation actuelle de l'éthique via la formation du jugement, dont ceux-ci :

1. la confiner à la discussion-pour-la-décision<sup>41</sup> ;
2. l'associer au bien-paraître, à un mot-façade, une figure de style servant des intérêts uniquement commerciaux ;
3. réguler, à partir d'une prolifération des codes de pratiques professionnelles et organisationnelles, les conduites et comportements individuels et collectifs<sup>42</sup>.

Autre exemple, cette citation des auteurs du rapport<sup>43</sup> de l'agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et des services sociaux et médico-sociaux qui demeure très prudente face à la question du recours à l'éthique, à la réflexion éthique : « Dans le contexte de la société actuelle, il est prudent de se demander si le recours à l'éthique a pour finalité de questionner le

---

<sup>40</sup> Voir Yves Larochelle, *Une philosophie de la motivation, éthique mythe, science*, L'Harmattan, 2009, p. 95. Voir aussi Henri Lamoureux, « Responsabilité professionnelles et dilemmes éthique : l'exigence de la cohérence », *Intervention*, n° 117, 2009, p. 15.

<sup>41</sup> Allen Le Blanc, « La dimension irrationnelle de l'éthique, entre rationalisation des processus décisionnels et assumption axio-logique », *Collection Essais et Conférences*, n° 17, Université de Sherbrooke, 2002, p. 42.

<sup>42</sup> Voir le chapitre de Guy Giroux, « La fonction sociale des codes de pratiques professionnelles et organisationnelles », dans Guy Giroux (dir.), *La pratique sociale de l'éthique*, Bellarmin, 1997, p. 271-283. Voir également les textes suivants : 1. Anne Salmon, *op. cit.*, 2002 ; 2. André Lacroix, « L'éthique en milieu de travail : conceptions, interventions, malentendus », dans Luc Bégin (dir.), *L'éthique au travail*, Liber, Éthique publique hors série, Montréal, 2009, p. 79-103 ; 3. Robert Roy, « Demande et besoin éthique : de la formation à l'accompagnement organisationnel », dans Luc Bégin (dir.), *L'éthique au travail*, Liber, Éthique publique hors série, Montréal, 2009, p. 105-122 ; 4. Diane Girard, *op. cit.*, 2009.

<sup>43</sup> Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et des services sociaux et médico-sociaux, *op. cit.*, 2010, p. 14.

sens de l'action ou s'il s'agit plutôt d'une forme d'instrumentalisation destinée à satisfaire d'autres fins<sup>44</sup> ».

Face à cette récupération envisageable de l'éthique à des fins de commerce, de régulation<sup>45</sup> ou de recherche, plusieurs auteurs attestent l'idée que l'éthique se doit de favoriser avant tout chez les individus la responsabilisation, qui serait alors le produit d'une capacité de reconstruire en tout temps et de façon critique des données normatives et des contraintes rencontrées au travail. Or, il semble que sans cette capacité d'analyse critique responsable des normativités et des contraintes vécues au travail, les individus courent le risque de demeurer de simples exécutants, même s'ils sont bien intentionnés<sup>46</sup>. C'est d'ailleurs pourquoi l'éthique est si souvent ramenée dans la dimension critique ; car, pour produire des réponses réellement éthiques en contexte de travail, on laisse entendre que la capacité de pouvoir s'exercer à la réflexion, à l'analyse critique des données normatives et des contraintes liées à des situations d'intervention difficiles, est impérativement requise.

Toujours en lien avec ce contexte de travail qui apparaît à plusieurs comme étant en transformation et marqué par la quête d'efficacité et de rentabilité, il y a ce discours idéologique qui revient sans cesse et qui positionne l'existence d'une dissociabilité quasi insoluble entre l'éthique et les visées d'efficacité au sein des organisations, et cela, par des arguments indiquant que, pour que l'éthique puisse réellement favoriser la formation du jugement, il faut que le travailleur comme l'employeur puissent prendre le temps et fournir l'effort qu'il faut pour poser

---

<sup>44</sup> *Ibid.*, p. 8-9. Les auteurs du document précisent des risques en question : - l'éthique comme enjeu d'affichage et de communication; - l'éthique comme prévention des conflits; - l'éthique comme palliatif pour masquer des dysfonctionnements majeurs.

<sup>45</sup> Voir le chapitre de Guy Giroux, op. cit., 1997, p. 271-283.

<sup>46</sup> *Ibid.*, p. 162.

un jugement. Or, si le temps et l'effort nécessaires pour reconstruire des données normatives et des contraintes en présence au travail semblent être inévitables pour produire des (bonnes) réponses éthiques, il n'est pas toujours simple de les rendre mesurables sur le terrain du quotidien. En effet, et en regard des contraintes du milieu, le temps accordé à la réflexion, à l'analyse et au jugement éthique au travail n'est pas toujours rendu possible :

Dans le feu de l'action, et c'est souvent le cas, nous prenons peu de temps pour nous exercer au discernement éthique, plus particulièrement lorsque des pressions budgétaires, institutionnelles ou politiques interfèrent dans l'exercice de nos activités professionnelles. Bref, nous sommes souvent pressés d'agir, et ce, sans toujours posséder les données suffisantes pour porter un jugement éclairé sur les situations et pour agir avec efficacité dans l'intérêt des personnes-en-situation<sup>47</sup>.

Cette conception voulant que l'éthique ne permet la formation du jugement et l'action efficace que lorsqu'un temps de réflexion est rendu possible reste significative dans les écrits recensés. En effet, cette conception, largement partagée, induit l'idée que l'intervention en travail social ne sous-tend pas toujours l'exercice constant du jugement professionnel<sup>48</sup> ; voire qu'il y a une posture a-réflexive chez le professionnel, posture a-réflexive qui doit être rehaussée, car elle peut rendre vulnérable le professionnel et la clientèle qui reçoit les services professionnels.

La question de l'éthique et de la formation du jugement est donc centrée sur cette idée-conception que la formation du jugement se pense en termes de perfectibilité et serait notamment liée au principe méthodologique de l'éthique qui « réside dans la critique, au sens de questionnement, et dans la recherche permanente du sens de nos actions et décision<sup>49</sup> ». Idée-conception qui renvoie

---

<sup>47</sup> OPTSQ, *op. cit.*, 2007, p. 6.

<sup>48</sup> Voir Cristina Maria Pinto Albuquerque, *Processus de légitimation des pratiques de service social (L'exercice d'une « technicité prudentielle » dans la construction quotidienne de légitimités contextualisées)*, chapitre 1 (p. 22-48), Thèse de doctorat présentée devant la Faculté des Lettres de l'Université de Fribourg, Suisse, 2003, p. 44.

<sup>49</sup> Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et des services sociaux et médico-sociaux, *op. cit.*, 2010, p. 15.

par conséquent à la façon qu'ont les professionnels de raisonner, voire de juger en contexte d'intervention difficile ; le tout devant, dans la mesure du possible, mener au raisonnement éthique et s'observer dans la prise de décision en éthique. Autrement dit, et en présupposant que, même à vouloir faire le bien, on peut faire mal et porter atteinte à autrui dans l'exercice de son métier, bref, que le jugement est perfectible, propre à chacun, il est signifié avec force que le raisonnement doit ni plus ni moins viser la perfection pour les professionnels qui travaillent en relation d'aide. On laisse alors entendre qu'une telle visée de perfection du jugement et de la conduite professionnelle passe ou doit passer obligatoirement par la capacité de s'exercer au raisonnement éthique, à la prise de décision, à la délibération éthique.

À cet effet, nous avons repéré dans les textes recensés deux modèles théoriques pratiquement similaires qui impliquent trois types de raisonnement<sup>50</sup> (instinctuel, normatif et éthique) que peuvent emprunter les professionnels pour : 1. dénouer les situations d'intervention difficiles rencontrées dans leurs activités professionnelles ; 2. pour parvenir à actualiser le raisonnement éthique capable de déverser dans la prise de décision éthique, la délibération éthique. Nous avons, sur ce sujet, rédigé un article qui critiquait des modèles impliquant les trois

---

<sup>50</sup> OPTSQ, *op. cit.*, 2007. Ce document présente au chapitre 4 un modèle théorique impliquant le raisonnement spontané ou instinctuel, le raisonnement normatif déontologique et le raisonnement éthique. Ces raisonnements sont ensuite mis en relief et en lien avec la prise de décision éthique et le processus de délibération éthique développé notamment par Georges A. Legault. Rappelons que le modèle de délibération éthique duquel s'inspire l'ordre a été développé de façon exhaustive par Legault dans un livre publié en 1999 et s'intitulant *Professionnalisme et délibération éthique*. Ce modèle fut ensuite repris sous forme synthétique dans un autre livre, cette fois publié en 2003 avec la collaboration de Magalie Jutras, Allison Marchildon et d'Yves Boisvert, et s'intitulant *Petit manuel d'éthique appliquée à la gestion publique*. Il est à noter que le modèle développé par l'OPTSQ s'inspire directement du *Petit manuel d'éthique appliquée à la gestion publique*. Seul le *raisonnement stratégique* développé dans ce livre ne se retrouve pas dans le guide de pratique de l'OPTSQ. Notons toutefois une différence conceptuelle entre le descriptif du raisonnement spontané ou instinctuel de l'OPTSQ et le raisonnement spontané dans le *Petit manuel d'éthique appliquée à la gestion publique*.

raisonnements<sup>51</sup>. Nous reprendrons dans ce qui suit, tout en les modifiant quelque peu, quelques arguments alors défendus dans cet article.

### **1.2.3.1 Raisonement instinctuel**

Tel que cela a été explicité plus haut, nombreux sont les professionnels qui n'auraient pas suffisamment de temps, de connaissances, de ressources, d'expérience ou de soutien pour faire face à des contextes d'intervention complexes, nécessitant des décisions difficiles au travail. Ce faisant, ils utilisent souvent leur instinct, leur gros bon sens, et cela nous renvoie à cette idée que même si on pense bien faire, agir sur un coup de tête peut vulnérabiliser le professionnel et les clientèles qu'il accompagne.

Selon le philosophe canadien Jacques Lavigne, la notion d'instinct pourrait se définir comme suit:

L'instinct est une sorte de déterminisme interne par lequel nous réagissons à des états affectifs de crainte ou de désir en vue d'obtenir certaines satisfactions. Différent du pur besoin, qui n'a pas de moyen d'action, il en serait l'instrument ; différent de la science par son inconscience et l'automatisme de ses réactions, il serait à la base de notre vie consciente et volontaire et lui fournirait ses premières impulsions<sup>52</sup>.

Cette citation de Lavigne, toujours éclairante, nous fournit l'information nécessaire pour saisir que l'humain n'est pas un être uniquement doté de raison, il est aussi doté d'impulsions, d'émotions. L'humain est ainsi chargé d'affectivité, cette même affectivité qui peut déterminer plus ou moins intensément ses comportements au quotidien. Cette idée de l'affectivité guidant la conduite humaine reste un facteur qu'on considère dans les éthiques délibératives de nos jours.

---

<sup>51</sup> Stéphane Richard, « La délibération éthique chez les travailleuses et travailleurs sociaux en contexte d'intervention difficile : quand le recours au « gros bon sens » et au raisonnement normatif est insuffisant pour interpréter la règle ou remettre en question la décision envisagée et l'action qui en découle », *Reflets*, vol. 14, n° 1, 2008, p. 200-217.

<sup>52</sup> Jacques Lavigne, *L'inquiétude humaine*, Paris, Aubier, Éditions Montaigne, 1953, p. 68-69.

Pensons, par exemple, à la prise en compte de la décision spontanée dans le modèle de délibération éthique chez Georges A. Legault. Bref, cela fait dire à plusieurs théoriciens de l'éthique délibérative que bien que les poussées instinctuelles se révèlent difficilement à la conscience, elles ont cette particularité d'agir en soi avec insistance, parfois inconsciemment, pour influencer la vie réfléchie, le raisonnement, les valeurs et les motifs des conduites que chacun désire déployer au travail<sup>53</sup>.

La prise en compte du raisonnement instinctuel dans le processus délibératif vient également renchérir le présupposé philosophique d'Yves Larochelle défendu dans son livre : les raisonnements et les comportements humains ont souvent à leur source des motivations irrationnelles ou inconscientes. En disant cela, il suppose que les actes rationnels peuvent être motivés par les désirs, les pulsions ou les convictions<sup>54</sup>. En cela, on peut faire un rapprochement avec les dires de Simon Laflamme lorsqu'il indique que « comme le montre indiscutablement la psychanalyse, que, dans le psychisme, non seulement tout n'est pas réflexif, mais encore des impressions opposées peuvent agir simultanément<sup>55</sup> ».

À cet effet, la prise en compte du raisonnement instinctuel induit cette idée que nos états mentaux demeurent influents et témoignent de la puissance des charges instinctuelles en nous. Sous l'influence de l'instinct, de la passion, d'une émotion, voire d'un simple sentiment, l'humain peut donc raisonner assez promptement et arriver à une conclusion, à un choix d'action à privilégier

---

<sup>53</sup> Voir Alan C. Tjeltveit et Michael C. Gottlieb, « Avoiding the road to ethical disaster : overcoming vulnerabilities and developing resilience », *Psychotherapy Theory, Research, Practice, Training*, vol. 47, n° 1, 2010, p. 99. Ces auteurs postulent cette idée qu'étant donné que « les sentiments personnels, les motivations, et les valeurs façonnent si puissamment la vie éthique des professionnels, nous devons être conscients d'eux » (traduction libre).

<sup>54</sup> Yves Larochelle, *op. cit.*, 2009, p. 23.

<sup>55</sup> Simon Laflamme, « Problématique de philosophies morales occidentales », *Philosophiques*, vol. XIII, n° 1, 1986, p. 25.

dans son travail. Dans cette perspective, et quand vient le temps de dire le raisonnement à autrui, ce dernier ne sert plus à démontrer les arguments déterminant la conduite à adopter, mais plutôt l'inverse : c'est la conclusion qui détermine le choix des arguments<sup>56</sup>.

De fait, et parce que les jugements, les opinions et les croyances peuvent être déterminés par des mobiles affectifs plutôt que par des motifs raisonnés, on évoque souvent dans les recensions d'écrits autour des modèles délibératifs l'importance de garder un œil critique sur ce qui se joue (en soi) lorsqu'on cherche à éclairer la conduite professionnelle ou à résoudre un problème d'ordre moral au travail.

### **1.2.3.2 Raisonnement normatif (déontologique)**

Après avoir présenté le raisonnement instinctuel, ses particularités et ses limites, attardons-nous maintenant au raisonnement normatif. Essentiellement, ce raisonnement propose une réflexion sur la relation entre la fin et les moyens pour l'atteindre. Devant les situations litigieuses que génèrent l'incertitude face à ce qui doit ou non être fait, ce modèle défend l'idée que nombreux sont les professionnels qui, par conformisme, automatisme ou peur de la sanction, ont recours à d'autres registres qu'à leurs *feelings* ou leurs expériences. En utilisant le raisonnement normatif, ils chercheraient ainsi à identifier la meilleure façon d'agir en conformité avec les devoirs et règlements (qui proviennent d'une autorité extérieure comme l'organisation, les lois, le code de déontologie). Autrement dit, en terrain normatif, les professionnels s'efforceraient d'adapter leurs conduites par respect de la règle, en fonction de leurs devoirs et de leurs responsabilités envers la clientèle, les gestionnaires, les collègues et le public en général.

---

<sup>56</sup> OPTSQ, *op. cit.*, 2007, p. 31-32.

Parce que tout n'est pas noir ou blanc en contexte d'intervention difficile, plusieurs auteurs indiquent qu'il se peut qu'il n'y ait pas de normes ou de règles pouvant répondre avec précision au dilemme qui se présente au professionnel dans son travail. Il se peut également que, même si une norme correspond parfaitement au litige, que le droit ou la déontologie tranche, le professionnel reste avec une impression d'insatisfaction. On rapporte également, et de façon récurrente, qu'il peut aussi arriver que, même si une règle indique ce qu'il convient de faire ou de ne pas faire, le professionnel cherche ou peut chercher à interpréter la norme et, par ricochet, à remettre en question le sens de la décision envisagée et de l'action qui en découle. Ce serait là pour Legault le moment précis où un professionnel entrerait dans l'espace éthique, dans le raisonnement éthique, et, dans ces situations, la résolution d'un dilemme exige de passer à l'analyse et au choix des valeurs qui donnent sens à la meilleure décision possible dans les circonstances. Ce qui ouvre la voie au raisonnement éthique, au processus de délibération éthique<sup>57</sup>.

### **1.2.3.3      Raisonnement éthique**

Comme elle porte sur la vie réfléchie, qu'elle « réside dans la critique, au sens du questionnement, et dans la recherche permanente du sens de nos actions et décision<sup>58</sup> », l'éthique jusqu'à maintenant circonscrite sous-tend chez l'individu une disposition à s'interroger, à agrandir son cadre d'analyse à propos de ce qu'il est, de ce qu'il fait, de ce qu'il veut faire, de son lien aux autres et à la société. Bref, cette base compréhensive de l'éthique permet de déduire

---

<sup>57</sup> Yves Boisvert, Magalie Jutras, Georges A. Legault et Allison Marchildon, *Petit manuel d'éthique appliquée à la gestion publique*, Liber, Québec, 2003, p. 74.

<sup>58</sup> Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et des services sociaux et médico-sociaux, *op. cit.*, 2010, p. 15.



qu'en contexte délibératif, le raisonnement éthique pousse l'individu à élargir le discours centré uniquement sur les normativités. Pour les tenants de la délibération éthique, cette remontée en amont des normes et des valeurs devrait donc permettre aux professionnels de transformer leurs interprétations des obligations, des normes, des valeurs, des droits et lois dans une situation d'intervention complexe.

#### **1.2.3.4 Processus de délibération éthique**

La méthode d'aide à la délibération éthique produite par Legault, ou l'adaptation pratique de l'OPTSQ, constitue néanmoins une méthode parmi d'autres. Il y a, à cet effet, une pléthore de configurations d'aide à la délibération disponibles tant au Québec, en France qu'ailleurs. À savoir quels procédés pratiques produisent de bons effets, retenons qu'habituellement, les démarches de délibération éthique peuvent viser les quatre finalités suivantes :

soit le développement des compétences réflexives et éthiques des professionnels, l'élaboration, chez les professionnels, d'une structure réflexive « éthique » facilitant la praxis professionnelle, l'orientation et la coordination rapide de l'action ; la mise en place d'une structure de délibération collective utile afin d'orienter les décisions difficiles et les actions futures. Enfin, le processus délibératif a aussi une visée évaluative et s'avère pertinent dans les apprentissages découlant des expériences vécues par chacun des participants<sup>59</sup>.

À la lumière de ce qui précède, on peut déduire que si l'éthique peut être considérée comme un rapport à soi, aux autres, aux organisations et au monde, pour être délibérative, elle doit pouvoir se justifier dans la rencontre interhumaine, dans le dialogue qui doit, dans la mesure du possible, encourager le débat<sup>60</sup>. Elle exige alors chez les délibérants, des compétences rationnelles et relationnelles mesurables et vérifiables au quotidien ; un jugement de qualité. À cet effet, si les

---

<sup>59</sup> Pierre-Luc Bossé, Paul Morin et Nicole Dallaire, « La délibération éthique : de l'étude de cas à la citoyenneté responsable », *Santé mentale au Québec*, vol. XXXI, n° 11, 2006, p. 47.

<sup>60</sup> Bernard Manin, « Comment promouvoir la délibération démocratique ? Priorité du débat contradictoire sur la discussion », *Raisons politiques*, n° 42, 2011, p. 113.

compétences rationnelles mènent au processus de raisonnement (jugement) manifesté par les professionnels face aux situations difficiles rencontrées dans leurs activités d'intervention, les compétences relationnelles, quant à elles, mènent à cette habileté qu'ont les professionnels à s'éprouver dans le dialogue avec autrui<sup>61</sup>, à dévoiler leur façon de réfléchir, à évaluer, à analyser, à juger et à agir en contexte d'intervention difficile.

### **1.3 Situer l'éthique au cœur de l'expérientiel humain**

#### **1.3.1 Expérience éthique**

Bien souvent, avant même d'analyser ou de chercher à décrire ce qui les interpelle, les professionnels réagissent intérieurement aux situations d'intervention complexes qu'ils rencontrent au travail<sup>62</sup>. Bien qu'ils s'exercent à intellectualiser ce qui leur arrive, à envisager la façon qu'ils devraient intervenir, il n'en demeure pas moins qu'ils expérimentent, à tout moment, l'impact de l'intervention sociale quotidienne sur des clientèles précarisées (pauvreté, problème de santé physique et mentale, toxicomanie, etc.) en eux. L'expérience éthique, comme modèle théorique, permet d'envisager ce qu'ils expérimentent ou peuvent expérimenter au plan moral en contexte de travail difficile.

---

<sup>61</sup> Il est à noter que les charges de conditionnement pour défendre la délibération collective cachent souvent des raisons épistémiques qui ne sont que très peu critiquées ou remises en question dans les écrits recensés. Ainsi, on « fait alors valoir qu'une décision collective a plus de chances d'être correcte, que ce soit en termes factuels et techniques ou en termes de valeurs, si ceux qui décident ont préalablement échangé des arguments que si un tel échange n'a pas eu lieu ». Cet ancrage épistémique est en lien avec, nous le verrons plus loin, la montée en force du modèle dialogique au sein des organisations du secteur de la santé et des services sociaux (Bernard Manin, *op. cit.*, 2011, p. 83).

<sup>62</sup> L'expérience éthique est un concept qui est très peu abordé au plan philosophique ailleurs qu'au Québec où en France, mais qui est lié de près à notre recherche via la question des normativités et de la souffrance vécue au travail.

Précisons que la notion d'expérience est, pour quelques auteurs comme Pierre Fortin, André Duhamel et Legault centrale en éthique ; car c'est parfois par le propre de l'expérience éthique qu'un professionnel, un travailleur social en l'occurrence, peut accéder à une compréhension de l'éthique.

Après avoir proposé un descriptif de l'expérience éthique chez Pierre Fortin, nous verrons à faire quelques liens avec l'expérience éthique rapportée chez Dietmar Mieth, Nicole Roelens<sup>63</sup>, André Duhamel et Legault. Nous terminerons cette séquence en présentant un nouveau terreau de recherche qui s'écarte quelque peu des travaux de Fortin et autres, car il s'agit d'un champ de recherche qui vise à éclairer l'expérience morale au plan empirique.

Nous utiliserons, pour cette séquence, un auteur qui a écrit beaucoup sur l'expérience éthique : Pierre Fortin<sup>64</sup>. Chez lui, l'expérience éthique reste avant tout une épreuve rationnelle et critique (et relationnelle) qui vise l'action, les comportements et aboutit à une manière d'agir, une manière de vivre.

---

<sup>63</sup> Chez Nicole Roelens, comme chez Fortin ou Mieth, il y a cette idée qu'un individu ayant vécu une expérience, voit, pense et se conduit différemment. Voir le texte de Nicole Roelens, « La quête, l'épreuve et l'œuvre, la constitution du penser et de l'agir à travers l'expérience », *Éducation permanente*, n° 100-101, 1989, p. 67-77.

<sup>64</sup> Nous avons retracé chez Pierre Fortin trois textes portant sur l'expérience éthique : **1.** lors de sa participation aux travaux du colloque de 1986 sur l'expérience éthique tels que publiés dans *Les Cahiers éthicologiques de l'U.Q.A.R.*; **2.** lors de sa participation aux travaux du second colloque belgo-québécois organisé les 13, 14 et 15 novembre 1991 à l'Université du Québec à Rimouski sur l'expérience éthique tels que publiés dans la revue *Réseaux* (revue interdisciplinaire de philosophie morale et politique) en 1992 ; **3.** Lors de la sortie, en 2007 aux Presses de l'Université du Québec d'un livre de Pierre Fortin qui s'intitule *L'œuvre de soi*. Dans ce bouquin, au chapitre 6, Fortin présente ce qu'il considère comme une deuxième version du texte présenté en 1992 dans la revue *Réseaux*. Un texte et un livre qui précise la compréhension de l'expérience éthique, une expérience qui mène à soi, à l'œuvre de soi.

### **1.3.1.1 Nature de l'expérience**

Fortin ne fournit pas une définition du mot expérience. Toutefois, il importe de savoir que le mot expérience provient du nom latin *experientia* et du verbe latin *experire*, qui signifie « essayer » et du mot grec *peira*, qui signifie « épreuve ». Dans cet ordre d'idée, l'expérience implique habituellement un événement, une situation extérieure qui crée un mouvement et une déstabilisation ; elle est une épreuve qui crée la rupture d'une continuité<sup>65</sup>. Cette rupture peut affecter chez l'individu ses repères, c'est-à-dire ce qu'il a accumulé dans le temps comme informations, sensations, images, idées, attitudes, valeurs, principes, etc., et qui est à la base de sa personnalité<sup>66</sup>.

Bref, parce qu'elle est pratique, l'expérience reste un lieu de transformation et d'action dans lequel s'inscrit un agir. De plus, par la signification des mots « épreuve », « déstabilisation », « désorganisation », on peut déduire que l'expérience est empreinte de difficulté, de déstabilisation de l'agir d'où peuvent découler un savoir, une connaissance, une habitude ou un comportement.

### **1.3.1.2 Expérience morale**

Aborder l'expérience éthique sans référence à l'expérience morale semble, pour Fortin, une vaine entreprise. C'est d'ailleurs par l'expérience morale qu'il introduit le lecteur à l'expérience éthique. À partir d'un certain nombre d'impératifs, de prescriptions découlant du bien à faire et du mal à éviter, on se rend vite compte qu'on est, dès le plus bas âge, introduit dans le monde

---

<sup>65</sup> Nicole Roelens, « Le métabolisme de l'expérience en réalité et en identité », dans B. Courtois et G. Pineau, *La formation expérientielle des adultes*, Paris, 1991, p. 221.

<sup>66</sup> *Ibid.*, p. 234.

moral, dans l'apprentissage du devoir et de l'obligation. S'attardant à cette forme de modélisation de l'individu, Fortin explique que l'expérience morale est d'abord la séquence de la constitution du sujet, le passage du « il » au « moi » :

c'est la nécessaire épreuve du creuset originel où se moule le moi [...] advient de la métamorphose du « il » en assujetti à la norme. Celle-ci vise l'identification à des rôles sociaux. Elle produit des personnages. Ainsi, s'est constitué progressivement et à mon insu, au plus intime de moi-même, grâce à un travail constant et vigoureux, silencieux autant qu'efficace, un mécanisme psychique déterminant mes pensées comme mes actions. [...] L'expérience morale permet d'acquérir une personnalité<sup>67</sup>.

### **1.3.1.3 Passage de l'expérience morale à l'expérience éthique**

Le passage de l'expérience morale à l'expérience éthique résiderait dans un mouvement où tout être pensant se découvre comme être actif, recherchant les valeurs et les normes qui l'animent et celles qu'il intègre à soi comme étant soi : « c'est le début d'une revendication subversive particulière, à savoir la possession de soi<sup>68</sup> ». C'est le passage qui suit la constitution du sujet moral, celle où l'indéterminé (il) et le déterminé socialement (moi), s'entrechoquant dans un mouvement continu, font place à la constitution du « je » qui s'autodétermine dans la création d'un art de vivre, un art de vivre qui « s'esquisse dans la rencontre du “ tu ” et l'expression du “ nous ”<sup>69</sup> ». C'est ainsi dans la transformation de la conscience qui cherche appui sur d'autres réalités, la recherche de sens, que « l'échappée » de la morale peut s'amorcer et qu'on peut ainsi s'ouvrir à l'espace éthique chez Fortin.

---

<sup>67</sup> Pierre Fortin, « L'expérience éthique », dans *Réseaux*, n° 64-65-66, 1992, p. 64-65.

<sup>68</sup> *Ibid.*, p. 62-64.

<sup>69</sup> Pierre Fortin, *L'Œuvre de soi*, PUQ, 2007, p. 93.

#### 1.3.1.4 Expérience éthique chez Fortin

Fortin accorde beaucoup d'importance « à la distance de la loi et des normes, articulée dans une “mécanique régulatrice”, qui s'effectue dans l'expérience éthique<sup>70</sup> ». On peut constater cela notamment dans la description qu'il fait de l'expérience éthique<sup>71</sup> comme une quadruple épreuve, c'est-à-dire : - l'épreuve de l'étrangeté ; - la dérive hors norme ; - l'épreuve du vide ; - l'épreuve de la réponse<sup>72</sup>. Attardons-nous, dès lors, à ces quatre épreuves.

#### La première épreuve : un sentiment soudain d'étonnement... et d'étrangeté

Pour Fortin, l'amorce de l'expérience éthique réside dans le sentiment d'étonnement qui, selon les cas, peut verser dans l'indignation, la colère, la révolte, etc. L'expérience éthique peut, par l'amorce du sentiment, porter un dur coup à notre individualité. Obligeant en quelque sorte l'individu à reconsidérer ce qu'il pense être, se sentant étranger à lui-même et cultivant le doute autant à l'égard de son intériorité que de son extériorité.

---

<sup>70</sup> Georges A. Legault, « L'expérience éthique et pratiques universitaires en contexte québécois », dans *Réseaux*, n° 64-65-66, 1992, p. 108.

<sup>71</sup> André Duhamel définit et commente, lui aussi, l'expérience éthique : 1. « L'expérience éthique ne reste pas entièrement inexprimable car elle dépasse sa qualité phénoménologique immédiate, le « vécu », le fait ressentir subjectivement comme sien un événement de sa vie. Elle est aussi épreuve, occasion pour le sujet de s'éprouver, de mettre à l'épreuve sa connaissance de soi, ses capacités et ses valeurs. Elle est encore une expérimentation pour le sujet, des essais et erreurs, des expériences de pensée, des raisonnements hypothétiques. Elle est finalement, et au mieux, l'intégration réussie de certains résultats, des acquis, ce que signifie l'expression « avoir de l'expérience » (p. 76) ; 2. « L'expérience reçoit la qualification « éthique » moins de ce dont elle est expérience, de ce qui est éprouvé (les valeurs, les normes ou les capacités du sujet, lesquelles peuvent bien être « non morales »), que de la façon dont cela est éprouvé, son processus et sa dynamique - la visée, justement. [...] L'inadéquation entre les exigences de la situation de décision et les compétences jusqu'alors acquises demande que le sujet instaure un nouveau rapport entre soi et les normes, sa décision et ses motivations » (André Duhamel, « L'éthique et ses malentendus », *Ethica*, vol. 6, n° 1, 1994, p. 76-77).

<sup>72</sup> Dans sa version de 2007 (*L'Oeuvre de soi*), Fortin met plus d'emphasis sur le sentiment d'étonnement à la phase 1 et remplace le terme désignant la dernière épreuve, l'épreuve de la réponse. Ainsi, *l'épreuve de la réponse* devient dans la nouvelle version *la découverte bouleversante d'une responsabilité illimitée*. Malgré des changements terminologiques et des références nouvelles à de nouveaux auteurs, la version de 2007 garde l'esprit de la première version en 1992.

L'expérience éthique impose ainsi la distance à soi, le recul réflexif. La déstabilisation réflexive peut engendrer alors chez Fortin deux options à quiconque se laisse prendre en elle : soit retourner aux sources du connu, parfois fermé, rigide, soit prendre pleinement le risque d'être et ainsi s'ouvrir à l'éveil, à la quête de sens continu et à la recherche d'un art de vivre.

### **La deuxième épreuve : la dérive hors norme**

Éprouvant le sentiment d'étrangeté à l'égard de tout déterminisme extérieur, l'expérience éthique est comprise ici comme une « échappée » de la moralité vécue au quotidien. Une échappée qui devient pour ce dernier une dérive « au cours de laquelle l'esprit s'ouvre et s'échappe hors des frontières de la mécanique régulatrice<sup>73</sup> ». En affrontant le vertige de l'interrogation de la norme et de la valeur, un individu s'inscrit dans une quête de sens qui mène « jusqu'au bout de soi-même, à la racine de son être<sup>74</sup> ».

### **La troisième épreuve : le vide**

C'est dans cette épreuve que l'individu prendrait progressivement conscience que son monde ne va plus de soi et que quelque chose en lui se joue aux portes du néant. Dans la recherche du sens peut ainsi s'élever le non-sens. Fortin rend compte de cet égarement possible, car « l'échappée éthique conduit, dans l'épreuve de la question du sens, à la découverte du vide : le vide de la valeur, de ma valeur<sup>75</sup> ». Reprenant les propos de Camus, Fortin rend compte que, lorsque l'individu est rendu à se demander le pourquoi du vivre (doit-on vivre ou mourir ?), s'il opte alors pour l'autodestruction (suicide), c'est qu'il manifeste qu'il est dépassé par la vie ou qu'il ne la

---

<sup>73</sup> Pierre Fortin, *op. cit.*, 1992, p. 62.

<sup>74</sup> *Ibid.*, p. 68.

<sup>75</sup> *Ibid.*, p. 69.

comprend pas. Par contre, vouloir répondre par une acceptation inconditionnelle de la vie, c'est accepter l'insondable et l'épaisseur du monde.

En accédant au désir de vivre, au désir de se laisser porter par la non-réponse et l'indicible, Fortin pense que l'individu entame un mouvement pour accéder à lui-même, aux autres et au monde : « La dérive me conduit mystérieusement dans les entrailles de mon être à me dépouiller de ma personnalité. Petit à petit, je retire mes persona<sup>76</sup> (masque) ; j'advieus progressivement au “ je ” dans la nudité la plus totale<sup>77</sup> ». Cette prise de conscience provoquerait, selon Fortin, une renaissance de l'être-en-soi en rapport à son extériorité : « Je reviens nouvellement au monde. Mes sens s'éveillent : je vois, j'entends, je goûte, je sens, je touche différemment le monde. En poursuivant l'aventure de ma nouvelle conscience, je m'habite autrement<sup>78</sup> ».

#### **La quatrième épreuve : l'épreuve de la réponse et de la découverte bouleversante d'une responsabilité illimitée**

Cette dernière épreuve suppose l'instauration d'un rapport nouveau entre la norme et l'individu. Même si l'individu refuse alors l'assujettissement à cause de la remontée à la source de la loi, même s'il rejette la fausse sécurité qu'elle peut apporter, il doit néanmoins apprendre à habiter le monde avec les autres d'une façon différente<sup>79</sup>.

---

<sup>76</sup> Dans la perspective de Fortin, la posture éthique chez le travailleur social pourrait se saisir comme l'exercice de dépouillement des symboles de l'être (*persona*), comme recherche de l'être lui-même dans l'effort constant de son déploiement et de ce qui advient de lui, à travers les autres, l'organisation et la société.

<sup>77</sup> *Ibid.*, p. 69.

<sup>78</sup> *Ibid.*, p. 69.

<sup>79</sup> Pierre Fortin, *op. cit.*, 2007, p. 105-106.



## **Les deux apports importants de la conceptualisation de l'expérience éthique chez Fortin**

Nous croyons que **le premier apport de Fortin** réside dans cette idée que tout individu est capable de susciter cette expérience particulière qu'est l'expérience éthique<sup>80</sup>. Ainsi un individu qui exerce le métier de travailleur social est en mesure de susciter cette expérience, à cause de la complexité des situations d'intervention qu'on y rencontre.

Si l'expérience éthique comme concept opératoire est utile, c'est qu'elle permet de situer cette épreuve qui peut ébranler l'individu-en-situation d'intervention complexe au travail.

**Le deuxième apport de Fortin**, c'est qu'il fait un lien entre l'expérience (éthique) et la transformation potentielle qu'un individu peut subir lorsqu'il *suscite* cette expérience particulière dans son existence. Toutefois, le privilège selon lequel tout individu est en mesure de susciter l'expérience éthique et que cette dernière peut être un chemin de transformation n'origine pas de Fortin ; c'était déjà la conviction de plusieurs philosophes avant lui (Platon, Épicure, Spinoza).

En somme, et parce qu'elle mène à différents moments de l'expérience (étrangeté, dérive hors norme, vide, réponse et responsabilité), chacun de ces moments est vécu et, à ce titre, est susceptible de transformer un individu au niveau tant de son analyse, de son rapport aux normes, aux valeurs, bref, de son jugement et de sa praxis.

Un seul reproche que l'on pourrait adresser à la description de l'expérience éthique chez Fortin, c'est qu'elle ne semble se vivre qu'au niveau des idées et des représentations.

---

<sup>80</sup> Pierre Fortin, « Essai sur l'expérience éthique », *Les Cahiers Éthicologiques de l'UQAR*, 1987, p. 37.

### 1.3.1.5 Acquis de l'expérience éthique : le (devenir) sujet éthique

La transformation de l'expérience éthique se manifeste chez Fortin, mais aussi chez d'autres auteurs comme Roelens et Mieth, par l'instauration de nouvelles habitudes de vie responsables et propices à actualiser un engagement social.

Il semble ainsi que l'acquis spécifique de l'expérience éthique chez Fortin, c'est le (devenir) sujet éthique. À cet effet, devenir sujet éthique, c'est s'inscrire dans une conversion intérieure continue, c'est vivre l'accession à un autre niveau de compréhension et de conscience qui produit un potentiel énergétique<sup>81</sup>. C'est s'engager dans un processus de déconstruction-reconstruction de l'être visant à accéder, par un labour de l'intériorité, à ce qui est exigeant sur le plan humain, à un soi<sup>82</sup> ou « je » en puissance.

Par ailleurs, et parce qu'elle n'est pas définitivement acquise, qu'elle demeure perfectible, la posture éthique est évolutive. Elle invite à un travail sur soi constant et met quiconque à rude épreuve. S'actualiser comme sujet éthique exige d'ailleurs pour Fortin du courage, car il ne serait pas simple de se déprendre de soi-même et ainsi de remettre en question ce sur quoi on se fonde pour analyser et comprendre la réalité, la conduite humaine et professionnelle. Bref, être sujet éthique n'est, semble-t-il, pas quelque chose qu'on planifie, mais quelque chose qu'on découvre, qu'on reconnaît et accepte dans l'épreuve.

---

<sup>81</sup> Voir J-F. Malherbe, *Éthique appliquée, éthique engagée*, Montréal, Liber, 2006, p. 45.

<sup>82</sup> Nous rapprochons ici le soi du « je » de Fortin, mais cela, en fonction d'une conception du soi qui, comme dans le cas de l'éthique, reste, en dépit de tout, « à tout jamais inaccessible à toute représentation, irréductible et échappant à toute définition psychologique, le soi est ce à partir de quoi l'être s'engage ; engagement qui à défaut de livrer une connaissance de soi s'origine de la conscience qu'il y va là pour chacun de l'essentiel, et qu'à y renoncer se perd ce « je ne sais quoi », ce respect de soi dans lequel s'enracine le sentiment de sa propre intégrité. Intégrité qui s'éprouve seulement dans l'action qui se donne le bien pour fin » (Michel Terestchenko, *Un si fragile vernis d'humanité*, La Découverte/Poche, Paris, 2007, p. 291).

### 1.3.1.6 Rapport de l'homme à son milieu, au cœur de l'expérience éthique

Bien qu'il ne semble pas aisé de traverser cette expérience-épreuve qui pousse chacun à évaluer, ou critiquer, ou ajuster ses croyances, ses opinions, ses idées et ses valeurs, il ne faut pas oublier l'importance que représentent les autres dans l'accession d'un sujet éthique chez Fortin. Loin d'être un havre de paix pour les égocentriques, l'expérience éthique, comme concept opératoire, démontre qu'elle relève d'un mode particulier d'être en rapport à soi et aux autres et mènerait de fait un individu à repenser son rapport unique, « radicalement solitaire et inéluctablement solidaire, à ce monde où il/nous vivons, à son/notre habitat ; reconnaissance de sa façon personnelle d'habiter la maison commune, que ni par l'action, ni par l'abstention, il ne peut se dispenser de modifier de quelque façon<sup>83</sup> ».

## 1.4 Expérience morale et empirie : nouveau champ d'étude en déploiement

À notre grand étonnement, nous avons découvert quelques textes<sup>84</sup> canadiens qui proposent une réflexion et un cadre d'analyse entourant la question de l'expérience morale, mais cela, dans le but avoué de démontrer un nouveau champ d'étude en déploiement, d'encourager la recherche empirique sur l'expérience morale en sciences humaines. Par exemple, il fut intéressant d'apprendre, grâce au texte de Matthew R. Hunt et Franco A. Carnevale, que l'expérience morale

---

<sup>83</sup> Elisabeth Germain, « Expérience éthique », dans *Les Cahiers Ethicologiques de l'UQAR*, janvier 1987, n° 14, p. 49.

<sup>84</sup> 1. Matthew R. Hunt, « Moral Experience of Canadian Healthcare Professionals in Humanitarian Work », *Prehosp Disaster Med*, vol. 24, n° 6, 2009, p. 518-424 ; 2. Franco A. Carnevale, Eren Alexander, Michael Davis, Janet Rennick and Rita Troini, « Daily Living With Distress and Enrichment : The Moral Experience of Families With Ventilator-Assisted Children at Home », *Pediatrics*, 2006, p. 48-60 ; 3. Franco A. Carnevale, Pierre Canoui, Philippe Hubert, Catherine Farrell, Francis Leclerc, Amélie Doussau, Marie-Josée Seguin and Jacques Lacroix, « The moral experience of parents regarding life-support decisions for their critically-ill children: a preliminary study in France », *Journal of Child Health Care*, 2006, p. 69-82 ; 4. Matthew R. Hunt, Franco A Carnevale, « Moral experience : a framework for bioethics research », *Journal Medical Ethics*, publié en ligne, le 22 avril 2011 : <http://jme.bmj.com/content/early/2011/04/22/jme.2010.039008.full.html> (page web consultée le 22 avril 2011).

peut être utilisée pour orienter les enquêtes ou études empiriques en bioéthique. Il fut également intéressant, grâce à un autre texte de Matthew R. Hunt, d'identifier des thèmes qui sont au centre de l'expérience morale des professionnels humanitaires ; de découvrir que le travail humanitaire reste une activité morale complexe.

Intéressant fut-il aussi, grâce au texte de Franco A. Carnevale, Pierre Canoui, Philippe Hubert, Catherine Farrell, Francis Leclerc, Amélie Doussau, Marie-Josée Seguin et Jacques Lacroix, de prendre connaissance d'une étude sur l'expérience morale *of parents in France who have a low degree of responsibility for their children's life-support decisions*.

Bien que la théorie ancrée reste critiquable, cette étude relève des enjeux moraux qui sont au cœur du vécu de certains parents. Un vécu parental qui, situé par le spécifique de l'expérience morale, peut favoriser, selon les auteurs, des transformations organisationnelles et sociales. Enfin, le texte de Franco A. Carnevale, Eren Alexander, Michael Davis, Janet Rennick et Rita Troini présenta pour la première fois un exposé qui explore *the moral dimension of family experience through detailed accounts of life with a child who requires assisted ventilation at home*. Ce texte fournit à son tour un cadre qui favorise la compréhension de l'expérience morale des parents d'enfants malades et ayant besoin d'appareil respiratoire à la maison. Grâce à l'empirie, on peut également mieux saisir les retombées d'une telle étude au plan social, au plan organisationnel, mais aussi au plan professionnel. L'aspect moral des problématiques humaines vécues prend ici toute son importance au niveau de la recherche et de la prévention de la souffrance chez des individus ou groupe d'individus.

Ce champ d'étude en déploiement permet d'appréhender différemment les enjeux moraux décrits précédemment et qu'expérimentent des individus ou groupe d'individus en situation moralement difficile. Il est particulièrement intéressant d'apprendre, après Fortin, que le terme d'expérience morale « *has a multiplicity of meanings ; at present there is no shared definition of this term*<sup>85</sup> ». En effet, le cadre analytique proposé permet de saisir que l'expérience morale peut se jouer tous les jours, chez des individus ou groupes d'individus et dans n'importe quelle situation impliquant des tensions axées sur des justifications / perceptions / enjeux / délibérations qui impliquent des jugements portant sur les éléments suivants : *right-wrong, good-bad or just-injust*. Bref, on cherche à aller plus loin que la simple évaluation des dilemmes éthique, des processus de justification morale et de la prise de décision. On veut, en ciblant les expériences et les problèmes et ce qu'ils recèlent, mieux cibler ce qui est éthiquement en jeu pour les individus et les communautés.

S'il y a un aspect notable à retenir au niveau des segments présentés ci-haut, voire des textes dans leur ensemble, c'est que ce n'est pas le cadre théorique qui semble dominer ici, mais l'empirie qui alimente le cadre théorique et lui donne forme. Qui plus est, les caractéristiques larges au plan conceptuel font que les expériences morales ne sont pas « *limited to, aspects of experience that give rise to sentiments of “ right and wrong “, “ good or bad “, remorse, guilt, responsibility, justice, or distressed or fulfilled conscience. Moral experience goes beyond moral justification and reasoning, and is rooted in social and cultural contexts and relationships*<sup>86</sup> ». Voilà un supplément d'information qui situe, sans les expliquer toutefois, les sentiments suscités par la moralité ou des enjeux moraux ; un segment d'information qui place également l'expérience

---

<sup>85</sup> Matthew R. Hunt, Franco A Carnevale, *op. cit.*, 2011.

<sup>86</sup> Matthew R. Hunt, *op. cit.*, 2009, p. 518.

morale au-delà du raisonnement moral uniquement individuel, faisant alors référence à une expérience qui prendrait racine dans le contexte social et culturel, au sein des relations humaines.

## **1.5 Décaler l'éthique par rapport à toutes morales professionnelles reposant sur des devoirs formels**

### **1.5.1 Tensions entre morale des devoirs formels et éthique d'accomplissement de soi**

Nous l'avons noté grâce au concept d'expérience éthique, accéder à soi, se relier à autrui et s'engager dans la durée comme travailleur social, c'est manifester une posture éthique agissante. Chemin faisant, nous avons abordé l'idée que le « je » du sujet éthique, différent d'un moi enfermé sur lui-même, pouvait se jouer dans un espace social et serait relationnel, voire engagé par choix de vie, choix qui fait notamment écho à cette décision d'être bon<sup>87</sup> dans tous les domaines de son existence. Donc, l'éthique, bien qu'elle « renferme des confusions<sup>88</sup> » quant à sa nature véritable, peut néanmoins, en fonction d'un vécu expérientiel qui interpelle l'éthique au plan réflexif et pratique, commander de faire le bien en toute circonstance, non le mal<sup>89</sup>.

Plus sensible à tout ce qui touche de près ou de loin à la normativité, aux devoirs-agir prescrits, le travailleur social (sujet éthique) peut, semble-t-il, vouloir manifester dans ses activités professionnelles une nouvelle approche face aux rapports sociaux dans lesquels il est impliqué. En effet, et dans tous les champs d'intervention sociale où il se trouve, il peut vouloir actualiser une posture éthique d'engagement qui fait appel à la décision d'être bon et à cette capacité

---

<sup>87</sup> Cette idée du choix d'être bon pour soi et pour autrui fait écho à la pensée d'Hannah Arendt.

<sup>88</sup> Voir Simon Laflamme, *op. cit.*, 1986, p. 26.

<sup>89</sup> *Ibid.*, p. 26.

d'inventer individuellement « et collectivement une nouvelle extériorité, un autre dehors où la place publique se trouve tout entière reconstituée<sup>90</sup> ».

De fait, si l'ouverture à soi mène à cette capacité d'être en rapport avec les autres et le monde, il s'agira pour nous de pointer plus particulièrement dans ce qui suit cette exigence éthique qui est en mesure de mobiliser un professionnel, qui balise les fondements d'une action jugée bonne ou les finalités de l'obligation et s'écarte d'un ancrage uniquement déontologique.

À cet effet, un nombre considérable de textes abordent, en lien avec les normativités via l'exercice professionnel en contexte difficile, les limites d'une référence unique et inconditionnelle à la déontologie pour éclairer où guider les conduites à déployer pour bien faire son travail. Nous verrons ainsi, dans ce qui suit, trois segments différents qui abordent cette limite d'une référence unique à la déontologie :

1. une première analyse sur la tension entre les figures symboliques d'Antigone et d'Adolph Eichman via le sens ou la conscience morale ;
2. une critique autour de la pertinence des codes de déontologie pour éclairer les dilemmes éthiques ou les processus de prise de décision éthique au travail ;
3. une présentation des théories modernes de l'éthique envisagées en contexte de travail difficile, et parfois en tension avec la déontologie professionnelle.

### **1.5.2 Antigone et Eichmann : le sens d'un agir qui serait moral**

Attardons-nous, dans le segment qui suit, à la question des limites du devoir comme référent face à l'objection de conscience symboliquement représentée par la tragédie d'Antigone, héroïne d'une pièce de Sophocle. Cette tragédie demeure intéressante au plan symbolique, car elle pose

---

<sup>90</sup> Chritian Arnsperger et Van Parijs, *Éthique économique et sociale*, Éditions La découverte, Paris, 2003, p. 6.

en quelque sorte la légitimité morale d'Antigone d'agir conformément à sa conscience, et cela, en désobéissant à une prescription de Créon, roi de Thèbes et oncle de celle-ci. Parce que Créon interdit qu'elle puisse offrir une sépulture au corps de son frère Polynice tombé au combat dans l'armée adverse, Antigone, refusant la loi du Roi et au risque de sa mort, fit une sépulture à son frère en fonction d'un principe qu'elle jugea plus fondamental que les ordres du pouvoir humain. De fait, si penser, juger ou agir selon le principe méthodologique de l'éthique<sup>91</sup> peut s'avérer un devoir et une nécessité pour Antigone, on ne peut pas faire le même constat pour son opposant en la figure d'Adolph Eichmann.

En effet, et s'opposant à cette figure et attitude morale d'Antigone, un ou deux textes se sont référés au plan symbolique à Eichmann, ce haut fonctionnaire sous la gouverne d'Hitler qui devait s'occuper de l'acheminement des victimes du nazisme dans les camps d'extermination. Hannah Arendt, qui a suivi le procès d'Eichmann à Jérusalem, rendit compte que l'homme affirmait essentiellement en justice qu'il n'avait fait qu'obéir aux ordres du commandement militaire, et qu'obéir restait pour lui un devoir qui devait surpasser les conséquences morales ou les protestations de la conscience de chacun. Cette posture d'obéissance impérative et de passivité d'Eichmann fut responsable de la mort de plusieurs milliers de déportés pendant la Deuxième Guerre mondiale.

La référence à Antigone et Eichmann attire l'attention sur un discours récurrent dans les textes recensés. Ce discours qui indique que les lois ou règles déontiques ne doivent pas être sacralisées, elles doivent, tout au plus, être jugées importantes, mais considérées comme des moyens qui

---

<sup>91</sup> Voir Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et des services sociaux et médico-sociaux, *op. cit.*, 2010, p. 15.



servent à actualiser des valeurs morales. Toutefois, si les lois ou règles en viennent à trahir les fondements d'une action jugée bonne ou les finalités de l'obligation, plusieurs indiquent qu'il peut être légitime de les transgresser, de désobéir.

Ainsi, bien que l'obligation morale de type déontologique reste incontournable pour éclairer et guider l'action d'intervention à déployer, plusieurs textes recensés indiquent que l'éthique, en fonction de sa nature critique, réflexive et interprétative, doit permettre à l'individu de toujours pouvoir agir conformément à sa conscience<sup>92</sup>, à un sens des responsabilités. Agir conformément à la conscience et en référence au sens des responsabilités peut avoir pour conséquence d'interroger les interdits, les normes qui guident le devoir-agir, mais aussi désobéir à une règle, et cela, au nom d'un principe ou d'une valeur estimée comme supérieure.

La mobilisation de l'agir dans une perspective éthique puise ainsi sa légitimité dans ce que dicte la conscience ou sens moral, et produit des conduites qui cherchent à être conformes à cette même exigence éthique qui serait non prescriptive ou qui ne serait pas de l'ordre d'une norme, d'un devoir, mais qui mobiliserait ou pourrait néanmoins mobiliser un travailleur social dans ses activités professionnelles. Sans nécessairement se prononcer sur une éthique réflexive et critique du sens, qui engage à l'action, mais qui ne soit pas nécessairement de l'ordre d'une obligation, disons que cette exigence éthique évoque l'angle de ce qui est héroïque, méritoire ou encore des

---

<sup>92</sup> Toujours en lien avec cette fragilité de la morale qui interpelle un nouvel état de la conscience, Vladimir Jankélévitch propose un descriptif intéressant de la conscience dans son livre *Les paradoxes de la morale* : « La conscience est un dialogue sans interlocuteur, un dialogue à voix basse, qui est en vérité un monologue. Et quel nom donner en effet à ce double qui partout me tient compagnie, me suivant et me précédant, et pourtant me laisse seul avec moi-même ? Quel nom donner à celui qui est ensemble moi-même et un autre, et qui n'est pourtant pas *l'alter ego*, *l'allos autos* aristotélicien ? Qui est toujours présent, partout absent, omniprésent, omniabsent. Car le moi n'échappe jamais à ce tête-à-tête avec soi... Cet objet-sujet qui me regarde de son regard absent, on ne peut l'appeler que d'un nom à la fois intime et impersonnel : la " Conscience " » (Vladimir Jankélévitch, *Le paradoxe de la morale*, Paris, Les Éditions du Seuil, 1981, p. 13).

actes surérogatoires<sup>93</sup> chez certains philosophes moraux ; de la beauté morale. Dans cette perspective des actes surérogatoires, par exemple, on va louer quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande et, comme c'est plus, c'est admirable. Sauf qu'on ne pourrait pas l'exiger de tout un et chacun.

Bref, l'exigence éthique est valorisée dans l'ordre du souhait, de l'attraction, du vouloir-faire, de la visée. C'est quelque chose qu'on lance dans l'avenir, une possibilité ; tandis qu'une règle est déjà préexistante, mesurable et vérifiable dans le temps. D'ailleurs, et on l'a remarqué avec l'expérience éthique, ou après l'étape de l'épreuve chez Roelens ou Mieth (expérience du contraste), quand on est dans ce moment de possibilité de devenir, où on peut chercher dans « l'action éthique quelque chose qui dépasse la simple conformité à des normes morales<sup>94</sup> », des normes sociales, nous ne sommes rien de particulier et, en même temps, nous sommes plus grands que juste ce que nous sommes : nous sommes dans un état de puissance d'agir et d'être que commande justement la vie réfléchie et l'engagement éthique.

La perspective des gestes héroïques devient alors importante, car elle enseigne que les convictions personnelles peuvent devenir sensées, en lien avec cette volonté délibérée de contribuer au bonheur des autres. Parce qu'elle ne se vit pas dans un repli égoïste, cette ouverture aux autres permettrait à l'humain de trouver le sens de son existence. Dès lors, la référence à

---

<sup>93</sup> Joël Janiaud, *Au-delà du devoir. L'acte surérogatoire*, Presses universitaires de Rennes, France, 2007, 130 p.

<sup>94</sup> Laurence Harang, « Au-delà du devoir : l'acte surérogatoire, suite », dans *Promenades philosophiques*, 2009, disponible sur internet à l'adresse suivante : [http://promphilo.blogspot.com/2009/01/au-del-du-devoir-lacte-surrogatoire\\_11.html](http://promphilo.blogspot.com/2009/01/au-del-du-devoir-lacte-surrogatoire_11.html) (page web consultée le 26 février 2011).

l'héroïsme d'une existence prend tout son sens dans « le courage héroïque et la responsabilité envers autrui<sup>95</sup> » qui s'impose à un individu.

Même si, comme en témoignent les études de Michel Terestchenko, nous ne sommes pas tous des héros de l'éthique issue de la tradition morale et religieuse, prêts à toujours faire passer le bien d'autrui avant le nôtre parce que nous découvrons que la vie avec autrui est sensée, le sentiment de compassion ou de sympathie peut néanmoins ébranler nos fondements axiologiques, notre confort, et susciter notre agir, plus particulièrement lorsqu'on intervient auprès de clientèle précarisée. En ce sens, les résultats de la recherche de Terestchenko qu'on retrouve dans son livre sont intéressants, car ils permettent de dépasser cette vision de l'altruisme comme désintéressement sacrificiel qui exige l'oubli ou l'abnégation de soi en faveur d'autrui, permettant, dès lors, d'envisager autrement l'altruisme<sup>96</sup>.

Chez Terestchenko – et en cela on peut faire un lien avec le sujet éthique chez Fortin qui advient nouvellement à lui-même et aux autres, une présence à soi, peut donc être observable chez ceux qui sont capables d'éprouver de la compassion pour autrui et d'agir en conséquence, de s'engager par sentiment d'une obligation impérieuse et de trouver dans leur engagement, une véritable joie. Cela, même au risque de leur vie, comme ce fut le cas de celles et ceux qui ont protégé des juifs des forces nazis pendant la Deuxième Guerre mondiale. Dans la perspective de cet auteur, on peut faire l'équation suivante : présence à soi = présence au modèle intérieur à incarner. Toutefois, et en fonction de la démonstration qu'il fait de cette facilité qu'ont les humains à entrer dans le mal lorsqu'il y a absence de présence à soi, de la futilité qu'ont plusieurs d'opposer la

---

<sup>95</sup> Yves Larochelle, *op. cit.*, 2009, p. 159-160.

<sup>96</sup> Michel Terestchenko, *op. cit.*, 2007, p. 17.

thèse de l'égoïsme psychologique et l'hypothèse d'un altruisme sacrificiel, son propos induit cette idée qu'il importe que la conscience soit au fait qu'à tout moment, son devoir peut prendre le visage le plus austère, inhumain<sup>97</sup>.

En outre, on se rend compte que, même si la déontologie peut reposer sur une morale des devoirs formels et peut guider l'agir professionnel, il reste que la teneur du « vouloir-faire », de la visée éthique, porte aussi une exigence d'atteindre un bien, mais à un niveau différent.

## **1.6 Pertinence des codes de déontologie et nouvelles réalités d'intervention complexes**

Même si on constate que la littérature en travail social qui cible les questions d'éthique ou de déontologie est plutôt mince en comparaison avec celle des sciences infirmières ou de la médecine, on doit aussi noter qu'elle grossit rapidement<sup>98</sup>. En effet, plusieurs textes indiquent qu'en travail social, les études empiriques et la littérature avec ce « *focus on aspects of social work ethics are growing [...] and look set to expand as empirical research in social work grows and a number of doctoral students are choosing research topics related to social work ethics*<sup>99</sup> ».

---

<sup>97</sup> Voir les arguments d'Adolph Eichman servant à justifier ses comportements pendant la Deuxième Guerre mondiale.

<sup>98</sup> Voir, par exemple, les ouvrages récents suivants : 1. Dominique Depenne, *Éthique et accompagnement en travail social*, Esf, Paris, 2012, 144 p. ; 2. René Baptiste et Bernard Caubère, *Développer l'éthique en travail social*, Édition de la Chronique Sociale, Lyon, 2011, 240 p.

<sup>99</sup> Sarah Banks, « Critical Commentary: Social Work Ethics », *British Journal of Social Work*, vol. 38, n° 6, 2008, p. 1242.

Il semble que, dans cette mouvance ciblée sur l'étude d'enjeux portant sur la déontologie en travail social, il y a cet accent qui est mis sur la pertinence des codes déontologiques, sur leur aptitude à répondre aux problématiques contemporaines et aux contextes de travail que certains jugent de plus en plus complexes et capables de générer des enjeux moraux complexes<sup>100</sup>.

L'émergence de la littérature et de la pensée éthique en travail social<sup>101</sup> fait aussi écho à ce constat que plusieurs professionnels, chercheurs et administrateurs font autour des limites des raisonnements instinctuels et normatifs-déontologiques pour éclairer les situations d'intervention litigieuses, pour protéger le public.

L'étude de Renée Auclair, bien que datée, reste un incontournable à l'endroit des normativités déontologiques chez les travailleurs sociaux, et cela, principalement parce que les données empiriques en la matière sont peu nombreuses et que l'on constate que les comportements et opinions de répondants versus « le contenu, l'efficacité, la nécessité de cet instrument d'autocontrôle qu'est le code de déontologie<sup>102</sup> » ont très peu évolué depuis plus 10 ans.

Ainsi, les résultats de l'étude d'Auclair peuvent être mis en lien avec les résultats de l'étude de Marshall Fine et Eli Teram qui ont recruté des participantes et participants à l'ATTSO. L'étude a notamment permis de diviser les répondants en deux catégories : les croyants et les septiques. L'étude révèle que les croyants (*believers*), qui représenteraient un nombre significatif de travailleurs sociaux, sont d'avis que la déontologie professionnelle reste sans contredit la

---

<sup>100</sup> Orly Shapira-Lishchinsky, « Ethical Dilemmas : The Experiences of Israeli Nurses », *Qualitative Health Research*, vol. 19, n° 11, 2009, p. 1609.

<sup>101</sup> Par exemple : *The Journal of Social Work Values and Ethics ; Ethics and Social Welfare*.

<sup>102</sup> René Auclair, « Les praticiens sociaux et leur code de déontologie », *Service Social*, vol. 40, n° 1, 1991, p. 81.

meilleure représentation de ce qu'est la profession du travail social et de ce qu'il incarne, que le code de déontologie est une excellente représentation de la sagesse du travail social professionnel. Cette donnée renforce cette idée dans les textes recensés que, dans le domaine de l'éthique professionnelle, le « *Code of Ethics is often considered the core of professional identity and ethical decision-making in social work practice*<sup>103</sup> ». Voilà une donnée qu'il faut néanmoins relativiser, car le pourcentage de professionnels qui utilisent la référence au code de déontologie en contexte de décision ou de délibération varie beaucoup chez les auteurs recensés<sup>104</sup>. N'empêche, la déontologie professionnelle reste pour plusieurs un socle à partir duquel chacun peut s'alimenter pour circonscrire son rôle professionnel.

Les sceptiques (*skeptics*), qui représentent un nombre non négligeable d'individus au sein de la pratique, remettent en question les principes du travail social qu'on retrouve dans le code et qui, selon eux, ne seraient pas toujours dans le meilleur intérêt des clients. À leurs yeux, le code ne tient pas toujours compte du contexte environnemental dans lequel s'actualisent les interventions et le vécu des clientèles. Qui plus est, suivre le code à la lettre pourrait même concourir à une certaine forme de déshumanisation, voire d'évitement de la prise en compte des questions d'injustice systémique, d'oppression et de précarité qui sont souvent liées aux problèmes des clientèles et rattachées aux institutions où travaillent les professionnels.

---

<sup>103</sup> Marshall Fine et Marshall Eli Teram, « Believers and Skeptics : Where Social Worker Situate Themselves Regarding the Code of Ethics », *Ethics & Behavior*, vol. 19, n° 1, 2009, p. 60.

<sup>104</sup> Rachelle Ashcroft, *Hospital Social Workers Experiences with Ethics and Ethical Decision-Making*, A Thesis Submitted to the Faculty of Graduate Studies In Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Social Work, Faculty of social work, University of Manitoba, 2005, p. 17.

En somme, il y a un nombre considérable d'études de la déontologie professionnelle qui se penchent sur les codes de déontologie et leurs capacités à être appliqués aux enjeux moraux et sociopolitiques<sup>105</sup> contemporains au travail. Et dans cette recherche de l'applicabilité des codes de déontologie à la complexité des nouveaux contextes de travail, se dégage l'idée que la déontologie professionnelle est à un carrefour important de changement. Les codes de déontologie sont, dans l'ensemble, jugés nécessaires, mais non suffisants pour l'exercice de la responsabilité éthique qu'exige la pratique actuelle du travail social<sup>106</sup>.

Considérant cette transformation de la déontologie professionnelle, Sarah Banks et d'autres auteurs nous informent de l'existence de nouveaux moyens de composer avec les limites des codes de déontologie. Cela fournit, par ricochet, une idée des nouveaux terrains de recherche en ce domaine :

### **1.6.1 Chercher à adapter la déontologie à la complexité de la pratique professionnelle**

La recension des écrits indique que nous assistons à une prolifération de codes de conduite professionnelle<sup>107</sup>, nouveaux ou révisés, et, en parallèle, à des documents produits par les ordres professionnels, les organisations du secteur de la santé et des services sociaux et servant à la discussion en matière de normativité ; et que cette prolifération renforce l'idée que la déontologie n'est pas à considérer uniquement comme un système de planification légal visant l'autocontrôle des professionnels.

---

<sup>105</sup> Marshall Fine et Eli Teram indiquent à cet effet qu'il y a très peu d'études explorant les éléments socio-politiques impliqués dans les décisions éthiques : « There are also specific gaps within the literature. First, there is a lacuna of studies exploring the socio-political elements involved in ethical decision-making [...], which are often hidden by the focus on the client-social worker level [...] » (Marshall Fine et Eli Teram, *op. cit.*, 2009, p. 74).

<sup>106</sup> *Ibid.*, p. 73-74.

<sup>107</sup> Sarah Banks, *op. cit.*, 2008, p. 1240.

Les travaux empiriques de Guy Giroux<sup>108</sup> relativement à cette prolifération des codes de conduite sortent du lot des louanges entourant les bienfaits des outils normatifs en déploiement constant au sein de l'univers professionnel et organisationnel. Outils qu'on dit propices à favoriser l'ancrage identitaire, à éclairer les décisions éthiques au travail. Giroux voit cette prolifération des codes de conduite comme : 1. un phénomène contemporain ; 2. une possible récupération de l'éthique à des fins régulateurs. D'ailleurs, et au contraire de ceux qui s'appliquent à crédibiliser le discours éthique dans l'action publique ou dans l'économie de marché, Giroux rappelle que les codes ne servent pas uniquement à guider les pratiques, à alimenter l'ancrage identitaire ou à favoriser la prise de décision éthique, ils servent aussi à « imposer un cadre normatif visant à contrôler les personnes qui sont soumises à ce genre de documents<sup>109</sup> ». Cette position chez Giroux peut aussi s'apparenter à celle d'Anne Salmon<sup>110</sup>, d'André Lacroix<sup>111</sup>, de Diane Gérard<sup>112</sup> et de Robert Roy<sup>113</sup>. Giroux indique par ailleurs que l'application des codes relèverait « dans 71 % des cas, de l'équipe de direction des établissements, des corporations ou des associations où l'on s'est doté de ce type de document<sup>114</sup> ». Partant des résultats obtenus dans son enquête, ce chercheur infère des hypothèses qui sont très peu abordées dans la majorité des débats recensés liés à la prolifération des codes de pratiques professionnelles et organisationnelles<sup>115</sup>. À cet effet, les résultats et

---

<sup>108</sup> Guy Giroux, *op. cit.*, 1997, p. 271-283.

<sup>109</sup> *Ibid.*, p. 284.

<sup>110</sup> Par exemple, celle-ci explique que les « chartes éthiques s'adressent à toutes les catégories de personnel qui sont désormais appelées à les respecter. L'éthique se prolonge dans une morale qui cherche à établir des normes de comportements que l'ensemble des salariés doivent adopter. Ces normes sont très clairement affirmées dans les chartes » (Anne Salmon, *op. cit.*, 2002, p. 24).

<sup>111</sup> André Lacroix, *op. cit.*, 2009.

<sup>112</sup> Diane Girard, *op. cit.*, 2009.

<sup>113</sup> Robert Roy, *op. cit.*, 2009.

<sup>114</sup> Guy Giroux, *op. cit.*, 1997, p. 284.

<sup>115</sup> *Ibid.*, p. 285-286.



hypothèses de Giroux sont à même de créer un doute sur le rôle réel des codes de pratiques professionnelles et organisationnelles pour assurer la protection du public<sup>116</sup>.

On retient également de la recherche de Giroux que la prolifération des éthiques et des codes de déontologie peut en venir à réduire l'initiative des professionnels, transformant alors leurs activités professionnelles en comportements prédéterminés. Giroux rappelle alors l'importance d'une remise en question des fondements axiologiques qui se cachent sous les commandes normatives, souligne la nécessité que tous les codes de conduite puissent, dans la mesure du possible, respecter l'espace du jugement personnel ou professionnel de l'agent. Cela suppose au plan prescriptif que plutôt que de « se doter d'un arsenal de réglementations, les professions devraient se consacrer à l'éducation des aspirants praticiens, c'est-à-dire à la formation de leur jugement ; les solutions concrètes exigent en effet des consciences bien formées, capables de plus et autre chose que l'application de codes de bonne conduite<sup>117</sup> ». Une position qui rejoint celle de René Auclair.

### **1.6.2 Chercher à intégrer l'axe éthique et sociopolitique, voire émotionnel-personnel à la déontologie impliquée en contexte de décision éthique**

De plus en plus d'écrits font ainsi état des référentiels personnels en lien avec la déontologie professionnelle. Ainsi, et pour plusieurs, nombreux sont les professionnels qui répondraient aux tensions morales au travail à partir de leurs ancrages axiologiques personnels, religieux ou spirituels, et psychoculturels. Dans cette perspective, il deviendrait essentiel de développer une compréhension des facteurs personnels impliqués dans le processus de prise de décisions

---

<sup>116</sup> *Ibid.*, p. 276.

<sup>117</sup> *Ibid.*, p. 263.

éthiques, surtout que le constat de cette interrelation entre les valeurs personnelles et professionnelles impliquées dans la prise de décision éthique apparaît dans plusieurs études<sup>118</sup>.

Comme nous l'avions soulevé antérieurement via la question du passage du raisonnement instinctuel ou raisonnement éthique, la particularité des différentes recherches intégratives en travail social suggère également que les réponses morales sont façonnées par de multiples facteurs contextuels et qu'il faut en prendre conscience lorsqu'on a à composer avec une situation d'intervention complexe qui implique des enjeux moraux, des décisions éthiques<sup>119</sup>.

### **1.6.3 Chercher à cibler des éthiques qui font appel aux propriétés du caractère et de la personne en tant que personne, soit les morales de la vertu par opposition à celles du devoir et celles de l'utilité**

Sachant que les normativités déontologiques ou organisationnelles ne peuvent toujours répondre avec brio à tous les enjeux moraux qui se posent dans la pratique, les textes qui portent sur les éthiques de la vertu<sup>120</sup> rendent ainsi compte que les professionnels peuvent, devant un enjeu moral difficile, sonder avec intensité les valeurs et vertus professionnelles ou personnelles qui les animent, qui sont utiles. Ce travail les invite, et parfois malgré eux, à marcher un peu plus longtemps dans ce sentier introspectif-réflexif qui ouvre sur les dispositions du caractère, sur ce que de plus en plus d'auteurs pointent : l'ancrage aux vertus dans l'exercice du jugement professionnel<sup>121</sup>. Même si les normativités déontologiques peuvent porter traditionnellement sur le devoir-agir et éclairer les comportements exigés pour bien faire son travail, pour répondre à la

---

<sup>118</sup> Voir Otimia Z. Doyle, Shari E. Miller and Fatima Y. Mirza, « Ethical Decision-Making in Social Work : Exploring Personal and Professional Values », *Journal of Social Work Values and Ethics*, vol. 6, n° 1, 2009, p. 6.

<sup>119</sup> Alan C. Tjeltveit et Michael C. Gottlieb, *op. cit.*, p. 99.

<sup>120</sup> Paul Adams, « Ethics with Character : Virtues and the Ethical Social Worker », *Journal of Sociology & Social Welfare*, September 2009, vol. XXXVI, n° 3, 2009, p. 99.

<sup>121</sup> D'autres auteurs vont parfois opposer les vertus aux valeurs.

question de ce qui est juste ou pas de faire, pour identifier et résoudre des dilemmes, cela ne fut pas toujours le cas, et ce n'est plus toujours le cas.

Ainsi, Paul Adams explique dans son article que la conception traditionnelle de l'éthique déontologique depuis Kant ou Mill<sup>122</sup> tend à se réapproprier d'autres paradigmes, car le processus de prise de décision ne peut plus, pour être valide, faire abstraction de la vie, du développement et du caractère moral des professionnels en situation de décision difficile.

#### **1.6.4 Chercher, dans le discours autour des éthiques de la vertu, à induire l'idée que les professionnels ne peuvent évaluer une situation d'intervention où il y a un enjeu moral sans s'appuyer pour le faire sur leur caractère**

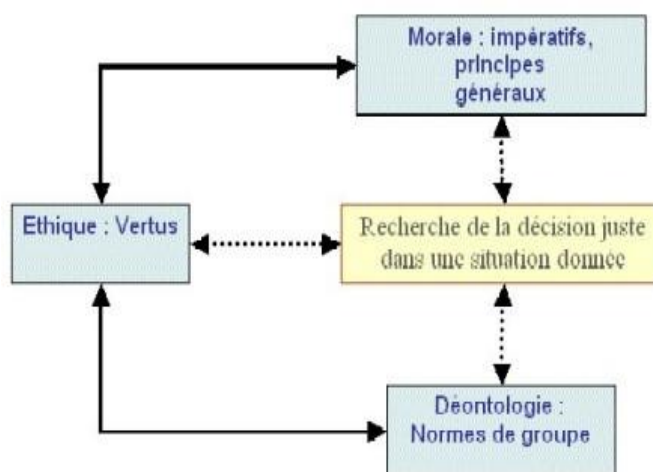
Pour mieux comprendre, le code de déontologie de l'Institut des comptables agréés de l'Ontario indique que (traduction) « le comportement éthique, dans son sens le plus noble [...] est le produit des valeurs de la personne qui reconnaît que la norme à respecter englobe davantage qu'une liste d'interdictions à observer<sup>123</sup> ». Même si des vertus sont souvent présentes dans le code de déontologie des professionnels, il y aurait des vertus qui ne se retrouvent pas dans le code et qui peuvent néanmoins s'avérer attractives et capables d'intercéder dans le jugement professionnel au travail.

---

<sup>122</sup> Paul Adams, *op. cit.*, 2009, p. 85.

<sup>123</sup> Traduit et cité par Theresa Libby et Linda Thorne, « Le jugement professionnel », mis en ligne le 2006-08-24 et disponible sur internet à l'adresse suivante : [http://zonecours.hec.ca/documents/A2006-1-872784.jugement\\_professionnel.pdf](http://zonecours.hec.ca/documents/A2006-1-872784.jugement_professionnel.pdf) (page web consultée le 4 janvier 2012).

Theresa Libby et Linda Thorne, concernant les experts comptables, rendent compte à cet effet que des recherches ont démontré que les professionnels vertueux sont ceux qui sont plus enclins à suivre leur jugement professionnel, et cela, même lorsqu'ils subissent des pressions provenant de tiers en situation d'autorité (employeur)<sup>124</sup>. Pour bien se représenter l'approche par les vertus via l'exercice du jugement professionnel appelé à se jouer au travail, nous nous référons à Jean-Jacques Nillès, dans *Le Journal du Net*<sup>125</sup> qui propose le graphique qui suit:



**Figure 1** Graphique de Jean-Jacques Nillès

Bref, comme dans le cas des éthiques héroïques, nous devons retenir l'idée que les traits de caractère vertueux auraient cette particularité de façonner notre vision de la vie, de déterminer non seulement qui nous sommes, mais ce qu'il faut faire<sup>126</sup>, la façon dont nous agissons ou projetons d'agir. Ainsi, un professionnel vertueux serait celui qui exerce certains traits de caractère dans ses rapports aux autres et dans son engagement professionnel auprès des clientèles

<sup>124</sup> *Ibid.*

<sup>125</sup> Schéma directement reproduit du texte de Jean-Jacques Nillès, « L'éthique est une compétence professionnelle », mis en ligne le 11-08-09, et disponible à l'adresse internet suivante : [http://www.journaldunet.com/management/0404/040432\\_ethique.shtml](http://www.journaldunet.com/management/0404/040432_ethique.shtml) (page web consultée le 6 juillet 2011).

<sup>126</sup> Paul Adams, *op. cit.*, 2009, p. 87-88.

au travail. Puisque les vertus sont apprises, développées par le caractère, il semble difficile pour plusieurs d'envisager une activité professionnelle sans leur apport. Néanmoins, Libby et Thorne notent qu'il est encore aujourd'hui difficile d'accéder à des recherches empiriques centrées sur :

1. les vertus pouvant correspondre « le mieux à l'exercice d'un jugement professionnel conforme à une norme déontologique élevée<sup>127</sup> » ;
2. l'identification des facteurs, méthodes et interventions capables de favoriser l'acquisition de ces vertus.

Or, s'il paraît ardu d'identifier les vertus qui guident le jugement comme la conduite des professionnels du travail social, on ne peut pas faire le même constat pour ce qui est des valeurs. En effet, les valeurs qui guident les finalités de la profession sont plus facilement repérables<sup>128</sup>.

### **1.6.5 Opposer les modèles déontologiques principistes et le modèle dialogique**

Nous l'avions soulevé brièvement dans les pages précédentes, le modèle dialogique au travail monte en popularité et peut, à certains égards, s'inscrire en tension avec l'instrument d'autocontrôle qu'est le code de déontologie, avec l'idéologie professionnelle traditionnelle fondée sur l'autodiscipline et le sens éthique des membres qui adhèrent à un ordre professionnel.

---

<sup>127</sup> Libby, Theresa et Linda Thorne, *op. cit.*, 2006.

<sup>128</sup> Rachelle Ashcroft, *op. cit.*, 2005, p. 16. Celle-ci explique d'ailleurs que : « *The underlying values of the social work profession reflect fundamental beliefs about the nature of people, change and qualities that have intrinsic worth. Equality, social justice, rightful access to resources and liberation of self-powers comprise some of the inherent social work values that guide the profession on a variety of levels* ». Marc-André Morency et Jeanne Simard expliquent, pour leur part, que « le code de déontologie des travailleurs sociaux met en exergue une série de valeurs que la profession estime essentielles à la bonne marche et à la qualité des services professionnels en travail social, notamment la compétence, la disponibilité, la diligence, l'indépendance, le désintéressement, le respect de la confidentialité » (Marc-André Morency et Jeanne Simard, « Aux sources de la responsabilité des intervenants : droit, déontologie, conscience collective et éthique », *Intervention*, n° 122, juin 2005, p. 152).

Rappelons au plan contextuel que le corporatisme professionnel traditionnel, qui fut actif avant la Seconde Guerre mondiale, constituait souvent le seul mécanisme de régulation des professions et impliquait en majeure partie des professionnels qui exerçaient en cabinet privé, seuls, autonomes et isolés comme le dirait Auclair. L'instrument d'autocontrôle qu'est le code de déontologie assurait alors, pour chaque professionnel membre de la corporation ou de l'ordre, l'unique réservoir de sens et d'interdits auquel chacun devait se référer pour rendre mesurable et vérifiable son devoir-agir, sa responsabilité professionnelle auprès des clientèles.

À cet égard, il peut être utile de connaître l'histoire des organismes de régulation des pratiques professionnelles à propos du temps où, par exemple, les corporations professionnelles (que l'on nomme ordre professionnel maintenant) n'avaient pas à composer avec d'autres acteurs pour réguler les pratiques de leurs membres. Ils étaient seuls sur le terrain de la régulation de la pratique professionnelle.

Ce temps pris, selon Auclair, un tournant majeur en fonction de trois phénomènes en particulier : la salarisation de la main-d'œuvre, le morcellement des activités de travail dû à l'éclatement des champs de connaissances et l'intervention de l'État dans la production des services essentiels. En effet, ces trois phénomènes cumulés ont fait que les ordres professionnels ont perdu un certain monopole relativement à la régulation des pratiques professionnelles au profit de l'intervention de l'État dans la production des services de santé et des services sociaux, dans l'instauration de mécanismes de contrôle des pratiques professionnelles. Le système unique de règles déontiques des corporations professionnelles de jadis dut, et doit toujours depuis, partager le terrain des régulations de la pratique des travailleurs sociaux avec l'État.

On peut alors supposer que le mécanisme de réglementation professionnel de certaines activités de travail des années 1930, qui fut ainsi créé dans un contexte historique de distribution de services particulier (pratique privée), a pu s'adapter à l'évolution des activités de travail et à l'intervention de l'État dans cette nouvelle production de services, bref, au nouveau système d'encadrement des producteurs de service qui l'accompagne. Hélas, non répondrait plusieurs, dont Auclair, qui explique clairement que cette idéologie professionnelle traditionnelle n'a pas « su, au cours des ans, s'adapter vraiment à l'évolution des conditions sociales et plus particulièrement à l'évolution du monde du travail<sup>129</sup> ».

C'est donc dans cet espace de remise en question de l'instrument d'autocontrôle qu'est le code de déontologie, et à partir principalement d'un argument visant à relativiser sa capacité de s'adapter à la complexité des contextes d'intervention, que peut s'inscrire la montée ou la popularité du modèle dialogique. L'autocontrôle ou la responsabilisation par l'unique levier déontologique, par la peur de la sanction où l'uniformisation des pratiques, n'est, semble-t-il, pas assez efficace. Les professionnels, lorsque confrontés à des situations d'intervention complexes, chercheraient ainsi à interpréter la norme ou la responsabilité professionnelle avec d'autres moyens et avec les autres, par le dialogue.

Patenaude reste, avec Legault avec qui elle collabore, une auteure incontournable en la matière. Dans un texte publié dans la revue *Intervention*<sup>130</sup>, elle présente ainsi différents modèles de compétence éthique qu'elle compare avec le modèle dialogique. Le modèle dialogique reste chez

---

<sup>129</sup> René Auclair, *op. cit.*, 1991, p. 72.

<sup>130</sup> Johanne Patenaude, « Pour une compétence éthique : le modèle dialogique », *Intervention*, n° 117, 2002, p. 66-76.

elle un modèle de compétence éthique auréolé et intimement lié aux promoteurs de l'éthique discursive, bref, de l'approche ou méthode de délibération éthique.

Chez Patenaude, la transformation des compétences éthiques axée sur le modèle dialogique pourrait amener une ouverture déontique propice à l'ajustement évolutif de la déontologie versus les transformations liées aux façons de dire, de débattre et de faire le travail social au sein des organismes du réseau de la santé et des services sociaux.

Même si Patenaude situe l'écart entre les codes de déontologie actuels et la réalité sociale mouvante des intervenants et précise que les codes ne se transforment que très peu dans le temps, on observe, au Québec notamment, une volonté d'éclairer les conduites professionnelles par des voies complémentaires à celles liées aux normes déontiques : par la réflexion et l'attitude éthique. Pour mieux comprendre, référons-nous au document souvent cité de l'OPTSQ qui précise que l'attitude éthique du travailleur social renvoie :

à la façon dont celui-ci tente de concilier son rapport entre, d'une part, les exigences morales et déontologiques et, d'autre part, son désir d'autodétermination comme personne et comme professionnel. Par cette seconde approche de l'attitude éthique, on peut comprendre que le travailleur social aura, à travers l'événementiel quotidien, à [...] dénouer deux exigences en tension : celle de respecter le statut et le rôle que lui est assigné, qui s'apparente à la morale des devoirs formels, et celle de découvrir son propre chemin vers un bien qu'il puisse connaître comme sien, qui s'apparente, cette fois, à une éthique de l'accomplissement de soi comme personne et professionnel. Dans cet esprit, [...] l'attitude éthique du travailleur social peut naître de la tension entre une morale des devoirs formels, plutôt fermée et rigide, et une éthique de l'accomplissement de soi, celle-là plus souple et ouverte à la recherche d'un art de vivre ses activités professionnelles<sup>131</sup>.

---

<sup>131</sup> OPTSQ, *op. cit.*, 2007, p. 28-29.



L'attitude éthique, ci-haut décrite, est intéressante, car elle porte sur la façon dont un professionnel « s'approprie et s'éprouve dans la tension entre la morale, la déontologie et l'éthique<sup>132</sup> » au travail, nous renvoyant, dès lors, aux multiples façons dont les professionnels peuvent s'éprouver et s'approprier dans cette tension entre les normativités déontiques et l'éthique de l'accomplissement de soi au travail. Mais, au-delà de cette tension entre un devoir-agir et un vouloir-faire, que devra dénouer le travailleur social pour cheminer vers un bien qu'il puisse connaître comme sien, se pose, avec Patenaude, la question des limites à la prise de conscience du décideur qui réfléchit à lui-même dans ce qui advient de lui-même.

L'attitude éthique ci-haut décrite semblerait certainement incomplète pour Patenaude et capable de mener à des choix ou jugements arbitraires chez les professionnels qu'on peut supposer fermés sur eux-mêmes dans leur travail. Or, parce que, chez elle, le développement d'une compétence décisionnelle n'est pas uniquement d'ordre rationnel, mais aussi relationnel, cette attitude éthique devrait, pour être légitime, être capable de s'exercer au dialogue avec autrui, ce dialogue qui pose et posera toujours un défi aux professionnels « dans la façon qu'ils ont de décrire la réalité, d'évaluer, d'émettre des hypothèses et de juger des situations d'intervention<sup>133</sup> ». On se rend compte que le modèle dialogique de compétence éthique reproduit, par l'idée du dialogue lui-même, cette vision de l'éthique fondée dans une dimension sociale et culturelle, sur l'humain se construisant dans l'ouverture et le rapport aux autres.

---

<sup>132</sup> *Ibid.*, p. 29.

<sup>133</sup> *Ibid.*, p. 7.

### **1.6.6 Cibler les limites de la déontologie en éclairant la dimension éthique ou morale des choix tragiques chez les professionnels en situation**

Comme cela est soulevé dans les citations qui précèdent, et peu abordé dans les textes recensés, il est question ici de signaler que la pratique professionnelle implique non seulement de prendre des décisions en fonction de compétences rationnelles et relationnelles, mais aussi d’agir en fonction des choix qui ont présidé aux décisions et, par conséquent, des résultantes imprévues que les actions déployées ont pu avoir sur soi, sur les autres, sur l’organisation et sur la société<sup>134</sup>. Or, décider en contexte de relation d’aide implique parfois la prise de risque, l’incertitude et, même, l’impossibilité de dépasser la contradiction, de trancher le ou les dilemmes humains. Pris dans des conflits de devoirs aux conséquences dramatiques pour autrui, il peut même s’avérer pour certains impossible de choisir. Or, la dimension morale des choix tragiques où des professionnels peuvent être confrontés à des dilemmes insolubles, à des situations d’intervention difficiles, reste au cœur des propos d’André Duhamel.

Interviewé par Anne-Marie Aitken en 2010 pour la revue *Relations*, André Duhamel fut invité à commenter son intérêt pour le tragique dans sa réflexion éthique<sup>135</sup>. Il expliqua notamment que, dans le domaine de l’éthique contemporaine, on accorde peu d’attention aux décisions des professionnels qui peuvent pourtant être justifiables, mais qui échouent et peuvent produire une délibération après-coup, une délibération qui dévoile alors le tragique de l’action.

---

<sup>134</sup> Richard Spano, « What is sacred when personal and professional values collide ? », *Journal of Social Work Values and Ethics*, vol. 4, n° 3, 2007, p. 15.

<sup>135</sup> Anne-Marie Aitken, « Le retour du tragique, entrevue avec André Duhamel », mis en ligne le 11-08-2010 et disponible sur internet à l’adresse suivante : <http://cif.qc.ca/fr/relations/article.php?ida=2129> (page web consultée le 6 octobre 2011).

Un des apports importants des textes de cet auteur sur la question éthique et sur celle des choix ou dilemmes tragiques est qu'il fournit un cadre conceptuel du tragique en éthique. Par exemple, dans le texte intitulé *Le tragique comme catégorie d'analyse éthique*, Duhamel présente trois types de tragique: *le tragique de l'événement, le tragique de condition et le tragique de l'action*. Le tragique de l'action, qui nous intéresse davantage, met l'accent « sur le sujet comme agent et comme volonté, sur ce qu'il fait arriver et sur ce qu'il commet dans le monde<sup>136</sup> ». Pour l'auteur, il y a tragique « quand entrent en collision une intention ou une décision (finalité subjective) et une situation ou des circonstances (ordre objectif), choc conduisant à des revers et à des effets pervers<sup>137</sup> ». À cet effet, il est intéressant au plan théorique que Duhamel puisse nommer les conséquences que peuvent avoir les revers et les effets pervers des conflits tragiques lorsqu'entrent en collision une intention ou une décision d'un individu et une situation ou des circonstances<sup>138</sup>.

Bref, les propos de Duhamel sont porteurs, car ils permettent de critiquer les limites des normativités professionnelles de type déontologiques et les éthiques délibératives ou discursives pourtant si populaires en matière de souffrance au travail.

### **1.6.7 Action professionnelle et la moralité sur le mode conflictuel et souffrant**

Qu'il s'agisse de l'expérience éthique ou du tragique de l'action, il semble de plus en plus clair que l'éthique en travail social existe bien souvent dans les tensions provoquées par « la rencontre des normes sociales plus ou moins diffuses, des règles bureaucratiques et des individus

---

<sup>136</sup> André Duhamel, « Le tragique comme catégorie d'analyse éthique », dans André Lacroix et Jean-François Malherbe (dir.), *L'éthique à l'ère du soupçon*, Québec, Liber, 2003, p. 124.

<sup>137</sup> *Ibid.*, p. 124.

<sup>138</sup> *Ibid.*, p. 124.

singuliers<sup>139</sup> ». Ces collisions normatives sont vues chez plusieurs comme des intensificateurs expérientiels qui exposent le professionnel à la lourdeur des actions d'intervention et aux possibilités extrêmes qui y sont liées.

Le vécu difficile au travail provoquerait ouverture et maintien de l'être dans une conflictualité morale qui, à son tour, mènerait à un passage où celui qui traverse le tragique du conflit n'est plus et ne peut plus jamais être le même. Ce possible passage, au-delà de l'idée d'une possession de soi ou du devenir soi, libérerait l'humain des distorsions pouvant exister dans le rapport qu'il entretient avec lui-même, avec les autres, les organisations et la société.

En effet, dans la métamorphose, il y a toujours ce possible passage de l'homme naïf à l'homme critique. Cet homme différerait de l'homme ordinaire, car il posséderait, grâce à l'expérience du vécu difficile, un savoir sur les expériences négatives qu'il ne perd jamais de vue<sup>140</sup>. Cet homme, animé du savoir et du vouloir reste malgré tout un être qui est en chemin<sup>141</sup>. Être en chemin, c'est être en mouvement, et en cela, c'est demeurer exposé aux expériences négatives que nous faisons et qui ont toujours ce potentiel de « contaminer » notre vécu au travail.

Toutefois, se maintenir exposé aux expériences négatives ne signifie pas se maintenir à même un « sol ébranlé<sup>142</sup> » par complaisance dans l'ébranlement, une complaisance pouvant déverser dans le « martyrisme », l'héroïsme vaniteux. Même s'il faut, pour plusieurs, élire domicile dans la douleur pour vivre le conflit moral et en arriver à inverser l'orientation primitive, on trouve bien

---

<sup>139</sup> Brigitte Bouquet, *Éthique et travail social*, Paris, Dunod, 2003, p. 61.

<sup>140</sup> Jan Patocka, *Liberté et sacrifice. Écrits politiques*, édité et traduit par Erika Abrams, Grenoble, J. Million, 1990, p. 248.

<sup>141</sup> *Ibid.*, p. 247.

<sup>142</sup> Expression empruntée à Jan Patocka.

souvent cette prescription liée à l'importance, à ce moment-là, que l'individu ne s'enferme pas en lui-même, dans un monologue stérile capable de mener à l'arbitraire. Sous cet angle, assumer la conflictualité morale de l'intervention professionnelle ne veut pas dire pour autant s'y installer pour toujours.

On l'a noté chez plusieurs, la vie professionnelle qui se veut éthique reste ainsi « ouverture » et n'est pas close sur elle-même ; elle implique un accueil de la vie des autres, voire une bienveillance à leur égard. Chez Jan Patocka, par exemple, le mouvement d'ouverture propre à l'expérience humaine qu'il nomme l'expérience de la liberté, peut mener, en référence à Platon, au soin de l'âme, un soin de l'âme qu'il définit en trois temps : celui de la connaissance, celui de la communauté et celui du soin de soi. Voilà donc un soin de l'âme qui ne mène pas à l'isolement ou à un épuisement solitaire.

Bref, loin de nous inviter à escamoter ou à nier la douleur qui est au cœur des contextes d'intervention difficiles qui interpellent les travailleurs sociaux, Patocka, Fortin, Mieth, Roelens, Malherbe, Duhamel et d'autres nous proposent clairement de cheminer avec elle. Pour eux, il faut en venir à ne plus accepter la vie telle quelle, « sans en accepter en même temps la problématique<sup>143</sup> ». Il faut ainsi ne plus fermer les yeux sur les expériences négatives ou douloureuses, mais les habiter... autrement ! Cette réponse-disposition relative à l'expérience souffrante au travail et posée par le conflit moral mène à une nouvelle possibilité de vivre et d'intervenir.

---

<sup>143</sup> Jan Patocka, *op. cit.*, 1990, p. 248.

Patocka, plus explicite que d'autres en ce domaine, nomme cette nouvelle possibilité de vivre ou d'intervenir, la vie spirituelle ou philosophique. Car dans la vie spirituelle-philosophique, pense-t-il, il est « possible de trouver une unité *sans sol ferme*, possible de surmonter sans dogmatisme la négativité absolue, le nihilisme, le scepticisme négatif<sup>144</sup> ». Cette vie appelle, chez Patocka, l'homme philosophique et spirituel, cet homme capable d'avoir une attitude intrépide, « capable de se sacrifier, qui est capable de voir le sens et la signification du sacrifice, ne peut rien craindre<sup>145</sup> ». Cet homme qui n'est pas réfugié en lui-même et déconnecté des autres et du monde, car dans l'expérience de la liberté (Patocka), mais aussi l'expérience éthique ou le vécu tragique, la souffrance confronte à un impératif absolu<sup>146</sup>, aux valeurs et vertus qui ont cette capacité de mettre en mouvement.

Enfin, il appert ainsi que, pour vivre éthiquement dans tous les domaines de la vie, il faut bien souvent que la pensée et tout l'être subissent une véritable révolution. Une révolution où l'individu est tenu de soutenir cette idée, de « souffrir le privilège de sa gloire cachée<sup>147</sup> ». L'expérience (de la liberté) est donc, comme l'expérience éthique ou le tragique de l'action, une expérience qui peut ne pas juste signifier la souffrance, mais aussi ouvrir les yeux et renouveler la façon d'être et d'intervenir des travailleurs sociaux auprès des individus au travail.

---

<sup>144</sup> *Ibid.*, p. 253.

<sup>145</sup> *Ibid.*, p. 256.

<sup>146</sup> *Ibid.*, p. 170.

<sup>147</sup> *Ibid.*, p. 23.

### **1.6.8 Morales du sentiment ou sentiments moraux**

Il est loin le temps où la popularité des sociétés de phrénologie battait son plein et qu'on pouvait aller se faire lire le crâne par l'illustre physiologue viennois Franz Joseph Gall (fin du XVIII<sup>e</sup> siècle) afin de connaître quelles bosses du crâne pouvaient s'apparenter à des zones caractéristiques du sens moral ou du devoir.

En effet, si l'on sait aujourd'hui que nos attitudes émotives peuvent affecter la physiologie de la vision, la pupille de l'œil se dilatant à la vue de quelque chose d'agréable, plusieurs pensent qu'elles peuvent alimenter notre sens moral (juge intérieur) et affecter notre jugement moral, nos conduites professionnelles.

Les sentiments moraux ont une caractéristique importante : ils sont suscités par des rapports humains. Nous n'éprouvons des sentiments moraux qu'en réaction à la souffrance d'autrui ; pensons alors, comme l'expose Terestchenko, aux sentiments comme la compassion ou la sympathie qui sont pour lui des initiateurs de la bienveillance humaine. Qu'il s'agisse de la sympathie, de la compassion et même de l'empathie, l'humain est capable de s'imaginer à la place de celle ou celui qui souffre. Il peut, s'il est travailleur social, devant la souffrance d'autrui, se sentir moralement touché et vouloir aussitôt venir en aide à cet autre qui souffre.

Il y a aussi ces sentiments comme l'indignation et le dégoût qui s'inscrivent dans des rapports humains et peuvent mobiliser un professionnel à agir et s'engager envers l'autre, les autres et la société. Bref, il existe une kyrielle de sentiments autres (admiration, gratitude, respect) qui sont à

même d'influer sur les motivations, les possibilités d'action et ainsi modifier chez les professionnels les façons d'agir moralement auprès des autres.

Plusieurs textes recensés font ainsi état de l'affectivité impliquée dans les enjeux moraux et susceptible de produire de la souffrance au travail. Ainsi, et au même titre que notre jugement rationnel qui s'apparente à notre façon de penser, le sentiment et le ressentir joueraient un rôle déterminant dans notre façon d'apprécier nos rapports humains et d'y réagir. Les sentiments, pour des raisons biophysiques<sup>148</sup> (par exemple l'amygdale et son interaction avec le néocortex), psychoculturelles ou même spirituelles, inciteraient à l'action, ils seraient indispensables aux décisions professionnelles. Nous l'avons noté, la plupart des grilles ou méthodes d'aide à la délibération ont d'ailleurs un espace où le sentiment, rattaché souvent à la décision spontanée, au raisonnement instinctuel, est nommé et identifié.

Plus spécifique aux textes recensés, on questionne<sup>149</sup> cette capacité qu'ont les sentiments de nous introduire à la moralité<sup>150</sup>, de s'insérer dans nos jugements moraux, de nuire à la décision éthique dans le cas, par exemple, où un individu serait trop identifié aux sentiments via sa capacité de juger, un individu qui, par exemple, serait pris dans un type de raisonnement instinctuel.

---

<sup>148</sup> Voir l'ouvrage d'Antonio R. Damasio, *Spinoza avait raison. Joie et tristesse, le cerveau des émotions*, Odile Jacob, Paris, 2003, 346 p.

<sup>149</sup> Bryce Huebner, Susan Dwyer et Marc Hauser, « The role of emotion in moral psychology », *Cognitive Sciences*, vol. 13, n° 1, 2008, p. 1-6.

<sup>150</sup> June Price Tangney, Jeff Stuewig et Debra J. Mashek, « Moral Émotions and Moral Behavior », *Annual Review of Psychology*, n° 58, 2007, p. 345-372. Ces auteurs ciblent, à la page 363, plusieurs angles de recherche à prioriser dans l'avenir.



Les propos de Bryce Huebner, Susan Dwyer and Marc Hauser (2008) sont intéressants, car centrés sur la question des émotions en psychologie morale. Leurs dires détonnent et étonnent en rapport aux autres textes, et cela, en raison de la base empirique qui forge leur argumentaire. En effet, même si on peut penser qu'il y a un large consensus dans les textes à l'effet que le sentiment a un certain rôle à jouer dans la pensée morale, les auteurs indiquent noir sur blanc que les preuves actuelles sont et demeurent insuffisantes pour expliquer quand ou comment le sentiment joue un rôle dans nos jugements moraux. Selon eux, on ne pourrait pas établir scientifiquement que le sentiment est nécessaire pour le développement des capacités morales, de nos jugements moraux.

Il est ainsi utile de savoir, au-delà des multiples théories des sentiments moraux en philosophie, que les données actuelles sont insuffisantes pour soutenir l'hypothèse que les processus émotionnels puissent arbitrer nos jugements moraux, ou que nos concepts moraux sont émotionnellement constitués<sup>151</sup>.

Ainsi, bien que le sentiment accompagne certains de nos jugements moraux ou conduit à la moralisation, cela ne signifie pas que les réponses (ou les effets<sup>152</sup>) émotionnelles comme telles constituent des jugements moraux. En outre, si on nous informe que les jugements moraux peuvent, à toute fin pratique, être actualisés par un rapide processus inconscient qui s'active au-delà des intentions représentationnelles<sup>153</sup>, cela nous amène à être prudent face au rôle que les mécanismes émotionnels peuvent avoir au niveau des cognitions morales.

---

<sup>151</sup> Bryce Huebner, Susan Dwyer et Marc Hauser, *op. cit.*, 2008, p. 5.

<sup>152</sup> *Ibid.*, p. 3. Voici un autre passage intéressant qui situe les émotions à plusieurs niveaux ou paliers, voir figure 1 page 3.

<sup>153</sup> Dans l'ordre de l'agir spontané.

Paul Dumouchel fait état de cette même prudence dans son texte sur les sentiments moraux, notamment dans sa présentation des différentes théories entourant la question du sentiment moral. Le premier courant théorique, issu des dires de David Hume (1751), Alan Gibbard (1990), Robert Frank (1998) et Pert Strawson (1963), indiquerait ainsi que les sentiments moraux « sont des passions ordinaires, des émotions naturelles, la colère, la honte, la bienveillance (*benevolence*), l'indignation ou le ressentiment, qui soutiennent, motivent ou appuient notre comportement moral d'une manière ou d'une autre<sup>154</sup> ». Le deuxième courant théorique, issu cette fois d'Adam Smith (1759), Francis Hutcheson (1738), Jean-Jacques Rousseau (1755) et Max Scheler (1913 ; 1916), soutiendrait que « le sentiment moral à l'instar de l'émotion esthétique, est conçu comme un affect dont le sens et la fonction sont de nous ouvrir à une dimension qui autrement nous demeurerait fermée. Le sentiment moral est alors comme l'organe de la sensibilité éthique<sup>155</sup> ».

En outre, l'apport du texte de Dumouchel, c'est d'abord l'ouverture théorique et critique qu'il propose en lien avec des théories et théoriciens des sentiments moraux. Dumouchel indique ainsi que les recherches en ce domaine ne savent pas comment distinguer les sentiments qui sont moraux de ceux qui ne le sont pas<sup>156</sup>. Ce postulat qui rend compte des théories des sentiments moraux nous invite, comme dans le cas de l'étude de Bryce Huebner, Susan Dwyer et Marc Hauser, à la vigilance.

---

<sup>154</sup> Paul Dumouchel, « Y a-t-il des sentiments moraux? », *Collection essais et conférences*, Document n° 24, Université Sherbrooke, 2003, p.2

<sup>155</sup> *Ibid.*, p. 2.

<sup>156</sup> *Ibid.*, p. 8.

Le deuxième apport considérable du texte de Dumouchel se situe dans le risque qu'il prend de proposer une définition du sentiment moral, définition que nous reproduisons dans ce qui suit : « la notion de sentiment moral est celle d'affects ou d'événements affectifs, émotions, passions, sentiments qui pour une raison ou une autre ont un rapport particulier avec le comportement moral<sup>157</sup> ». Une définition utile pour notre recherche au plan théorique, car plusieurs auteurs en travail social pensent que certaines épreuves de la professionnalité seraient à même de créer des sentiments qui seraient ou non moraux et auraient cette capacité d'interférer dans la façon qu'ont les professionnels de s'approprier les objectifs visés dans leurs interventions et les conditions du rapport qu'ils veulent instaurer avec celles et ceux qui font appel à eux pour atteindre un mieux-être, avec les organisations et la société.

Attardons-nous, dans ce qui suit, à quelques sentiments qui sont récurrents dans les textes recensés en travail social.

### **1.6.8.1 Indignation**

Des textes vont, par exemple, attirer l'attention sur le fait que plusieurs professionnels qui interviennent dans des contextes difficiles peuvent, à des degrés divers, être touchés, voir indignés par la souffrance sociale<sup>158</sup> et l'injustice sociale qui interpelle certaine clientèle. Il est important de considérer le sentiment comme l'indignation en travail social, car il s'avère être un puissant initiateur expérientiel. Comme Albert Camus exprimant que « les grandes souffrances,

---

<sup>157</sup> *Ibid.*, p. 2.

<sup>158</sup> Voir le texte Louise Blais et Sophie Vinette, « Pour penser la souffrance sociale », *Intervention*, n° 115, 2002, p. 9.

comme les grands bonheurs, peuvent être le début d'un raisonnement<sup>159</sup> », Jean-François Mattéi<sup>160</sup> voit dans l'indignation l'un des deux commencements de la philosophie (l'autre étant l'étonnement).

L'indignation n'est donc pas aisée à vivre, surtout en contexte d'intervention où, par exemple, l'on demanderait au professionnel d'agir à l'encontre de ce qu'il juge de son devoir de faire via la clientèle qui requiert ses services. Dominique Lhuilier et Pierre Roche rapportent à ce sujet que l'indignation ne peut exister sans son envers ; c'est dire d'après leur perspective qu'il « n'y a pas d'indignation contre l'injustice sans enthousiasme pour la justice<sup>161</sup> ». On peut donc supposer que c'est le désir pour la justice qui, par l'indignation, peut pousser des travailleurs sociaux à ne plus tolérer l'insupportable et à résister en vue de transformer les causes structurelles et organisationnelles de la souffrance ou, dans le cas contraire, à vivre la détresse, à s'user ou à quitter leur emploi.

### **1.6.8.2 Honte, culpabilité et embarras**

Ces émotions morales<sup>162</sup> émergeraient lorsqu'il y aurait chez le professionnel un sens de transgression de quelque chose, d'une valeur jugée importante, ou lorsqu'il y aurait un risque de blesser ou de faire mal à autrui. La honte, la culpabilité ou l'embarras suscitent la douleur et le désir de faire quelque chose, d'agir pour éviter de ressentir un tel registre de sentiments. Ces sentiments (plus spécifiquement la honte) seraient notamment liés à la perte de pouvoir,

---

<sup>159</sup> A. Camus, « L'homme révolté », dans *Essais. Introduction* par R.Quillot, Textes établis et annotés par R. Quillot et L.Faucon, Paris, Éditions Gallimard, coll. « Bibliothèque nrf de la Pléiade », 1967, p. 418-419. Cité par Pierre Fortin, *L'Oeuvre de soi, PUQ*, 2007, p. 48.

<sup>160</sup> Jean-François Mattéi, *De l'indignation*, Éditions de la Table Ronde, Paris, 2005, p. 49.

<sup>161</sup> Dominique Lhuilier, Pierre Roche, « Introduction », dans « La Résistance créatrice », *Nouvelle revue de psychosociologie*, vol. 1, n° 7, 2009, p.15.

<sup>162</sup> Qui impliquent aussi un individu en rapport avec les autres.

provoqueraient cette tendance à se sentir vulnérable. June Price Tangney, Jeff Stuewig et Debra J. Mashek affirment à cet effet que les individus qui ressentent fréquemment la honte ou la culpabilité sont plus vulnérables à des problèmes psychologiques<sup>163</sup> au travail.

Ces auteurs présentent dans leur texte des émotions morales dites négatives (honte, culpabilité, embarras) qui génèrent de la souffrance et des émotions morales dites positives (*pride / gratitude / empathy*) qui produisent un bien-être ; mais toutes ces émotions, autant négatives que positives, seraient considérées par eux comme des *self-conscious emotions*, c'est-à-dire des émotions qui sont suscitées lorsqu'un aspect de la conscience personnelle est affecté ; des émotions qui dévoileraient les standards moraux chez un individu et enclencheraient l'auto-évaluation par rapport aux normes morales, à ce qui est convenable dans l'ordre du bien et du mal.

Pour terminer cette séquence, il est utile de relier les données autour des sentiments moraux aux rubriques sur l'expérience éthique, l'action tragique et la détresse morale, et cela, en résonance avec ce présupposé à l'effet que le sentiment moral peut déclencher la souffrance, l'expérience éthique/tragique, la détresse morale. Le vécu souffrant des professionnels au travail n'est pas, en ce sens, à considérer isolément des sentiments moraux liés au fait d'agir à l'encontre de ce qu'il est jugé juste, bon ou bien de faire dans l'action d'intervention. Nous devons enfin retenir que les sentiments à résonance morale sont et restent de puissants initiateurs de souffrance et d'expérience difficiles chez les professionnels-en-situation : de stress, de trouble de la conscience, de détresse morale, de désarroi éthique, etc. Des sentiments moraux qui ont même

---

<sup>163</sup> June Price Tangney, Jeff Stuewig et Debra J. Mashek, *op. cit.*, 2007, p. 352.

affaire, nous le verrons dans ce qui suit, avec les réponses psychiques<sup>164</sup> liées au *burnout* ou à la fatigue émotionnelle chez les professionnels : par exemple, la mise à distance face aux clients, la froideur, la routine, bref, les actions de défense du moi mobilisées pour anesthésier la pensée.

Les sentiments dits moraux sont donc liés à l'activité psychique et peuvent influencer les choix professionnels, les actions d'intervention, bref, les conduites et les finalités professionnelles.

## 1.7 Synthèse

Ce premier chapitre, en plus de nous indiquer que les problèmes moraux au travail sont bien réels et qu'ils suscitent de plus en plus l'intérêt des chercheurs en sciences humaines, nous a permis de soulever plusieurs thèmes liés à la moralité, à l'éthique et aux différents systèmes de régulation des pratiques en travail social. On a pu ainsi découvrir des auteurs, des discours et des arguments qui ont contribué à enrichir les topiques environnant cette question qui nous intéresse et qui porte sur l'impact des normativités professionnelles et organisationnelles sur la santé psychique des travailleurs sociaux.

Or, nous avons été instruit du fait que la collision entre les normativités professionnelles et organisationnelles peut provoquer un conflit psychique ou moral chez le professionnel, et ce conflit peut l'obliger à questionner le sens de son travail, à douter de la bonne conduite à déployer auprès d'autrui, à chercher ce qu'il convient de faire pour bien faire son travail, bref, à explorer, non sans difficulté, son rapport à la morale, à la déontologie et à l'éthique au travail<sup>165</sup>.

---

<sup>164</sup> *Ibid.*, p. 349. Les auteurs sont ainsi d'avis que : « *Both shame and guilt are negative emotions and as such, both can cause intrapsychic pain* ».

<sup>165</sup> Pour bien se représenter les notions de morale, de déontologie et d'éthique comme étant au centre de toute réflexion à propos de l'agir professionnel vu sous l'angle normatif, on peut se référer à ces questions : que dois-je

À cet effet, on a pu déduire que les façons de vivre les normativités en tension au travail sont multiples et singulières à chacun, et, à cet effet, qu'il s'agisse de l'expérience éthique, du tragique de l'action ou des sentiments moraux, on sait que le professionnel est souvent amené, malgré lui, à revoir :

1. la façon dont il se perçoit lui-même, dont il perçoit les autres, les organisations et la société ;
2. le rapport qu'il entretient avec lui-même, les autres, les organisations et la société ;
3. les attitudes, sentiments, croyances, valeurs, habitudes, jugements (de bien et de mal), règles et comportements qui sont impliqués dans tout examen d'une question ou d'une action morale au travail ;
4. la pertinence, l'utilité et les finalités des normes professionnelles et organisationnelles qui servent à produire un idéal prescrit au travail, à guider la conduite professionnelle.

Nous avons aussi fait ressortir qu'il peut être difficile pour un travailleur social de pouvoir faire correspondre ses activités professionnelles à l'*ethos* professionnel<sup>166</sup> lorsque ce même *ethos* est en conflit avec l'organisation-employeur en ce qui a trait à la production des normes, des valeurs et des codes fournissant un savoir-faire, un savoir-être et des manières de les réaliser dans

---

faire ? est-il juste de faire ceci ou cela ? pourquoi dois-je le faire ? comment bien intervenir si je ne suis pas en mesure de faire mon devoir comme professionnel ? si je n'ai pas les ressources suffisantes ? si je ne peux exercer mon jugement professionnel ?

<sup>166</sup> Pour le concept d'éthos, voir les textes suivants : 1. Bernard Fusulier, « Le concept d'éthos », *Recherches sociologiques et anthropologiques*, vol. 42, n° 1, mis en ligne le 29 septembre 2001 à l'adresse internet suivante : <http://rsa.revues.org/661> (page web consultée le 4 octobre 2013) ; 2. Bernard Zarca, « L'éthos professionnel des mathématiciens », *Orphrys*, Revue française de sociologie, vol. 2, n° 50, 2009, p. 351-384 ; 3. J. Gockowski et L. Ho Owiecka, « L'éthos professionnel des savants », *Etyka Warszawa*, n° 19, 1981, p. 157-181 ; 4. Daniel Mercure et Mircea Vultur, *La signification du travail : nouveau modèle productif et ethos du travail au Québec*, Presses de l'Université Laval, 2010, 290 p. ; 5. Marie-Pierre Bourdages-Sylvain, *Les facteurs de changement de l'éthos contemporain du travail*, Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures de l'Université Laval dans le cadre du programme de maîtrise en sociologie pour l'obtention du grade de Maître ès arts (M.A.), Québec, 2008, 185 p. ; 6. Isabel Boni-Le Goff, « Pratiques et identités professionnelles dans le conseil en management en France : entre ethos du service au client et pression du « up or out » », *Sociologie S* (en ligne), Dossiers, L'essor des métiers du conseil : dynamiques et tension, mis en ligne le 04 février 2010 à l'adresse suivante : <http://sociologies.revues.org/3072> (page web consultée le 1 juillet 2012) ; 7. Anne Jorro, « La construction de l'éthos professionnel en formation alternée », *Travail et apprentissage*, n° 3, 2009, p. 13-25 ; 8. Frédéric Lebaron, « Éthos capitaliste, Éthos de classe, Quelques remarques autour des notions d'éthos, habitus et sens moral », dans C. Gautier et Laugier (dir.), *Les voies du sens commun*, Paris, PUF, 2008, p. 435-446 ; 9. Alfredo Rodriguez-Sedano, Miguel Rumayor et Ana Costa Paris, « The formation of the professional ethos as a factor of integration through the virtues », *Procedia Social and Behavioral Sciences*, n° 15, 2011, p. 1661-1666 ; 10. Cécile Vigour, « Ethos et légitimité professionnels à l'épreuve d'une approche managériale : le cas de la justice belge », *Sociologie du travail*, vol. 50, n° 1, 2008, p. 71-90.

l'action<sup>167</sup>. Intéressant fut-il, dès lors, de relever que l'interrogation éthique au travail pouvait naître d'une insatisfaction quant à la façon dont le professionnel fait ou doit faire son travail, d'un désir d'engagement en face de situations qui interpellent la responsabilité<sup>168</sup> professionnelle, d'un sentiment moral à l'égard d'autrui.

Même si, grâce à ce premier chapitre, on sait que les travailleurs sociaux sont, de par leur appartenance à une profession et à un établissement étatique, régis par deux systèmes de régulation de leur pratique, par des normes prescriptives ou des normes d'action qui ne sont pas toujours semblables, mais qui ont un impact direct sur leur pratique professionnelle, sur leur bien-être au travail, on sait peu de chose sur les normativités structuro-organisationnelles qui produisent des manières de penser, de faire et d'évaluer le travail social, et qui sont en tension, et qui peuvent être susceptibles de générer la souffrance chez les travailleurs sociaux au travail.

Dès lors, le prochain chapitre s'appliquera à présenter les principales causes structurelles, organisationnelles et individuelles<sup>169</sup> et leur rapport interactif dans l'explication de la souffrance psychique des travailleurs sociaux au travail.

---

<sup>167</sup> Lionel-Henri Groulx explique d'ailleurs dans un de ses livres que le travail peut être perçu comme un système de régulation dynamique qui est marqué par un *ethos* particulier : « Le travail social se présente aussi comme l'affirmation ou l'actualisation d'un système éthique, un ensemble systématique ou systématisé de normes qui s'expriment dans un ensemble de savoir-faire, savoir-être et des manières de les réaliser. Certaines de ces normes restent présentes tout au long de son histoire, d'autres varient et se structurent différemment selon les divers modes d'organisation du champ de l'action sociale » (Lionel-Henri Groulx, *Le travail social, analyse et évolution*, Montréal, Éditions Agence d'arc, 1993, introduction).

<sup>168</sup> Dans cette perspective, l'éthique tend à être assimilée au principe de responsabilité en vertu duquel il faudrait tenir compte des conséquences de nos faits et gestes sur autrui.

<sup>169</sup> Nous utiliserons le terme structuro-organisationnelle pour représenter l'ensemble des causes structurelles et organisationnelles.



## **CHAPITRE DEUX**

### **DEUXIÈME CATÉGORIE PRINCIPALE : LES CAUSES STRUCTURELLES, ORGANISATIONNELLES ET INDIVIDUELLES DE LA SOUFFRANCE PSYCHIQUE AU TRAVAIL**

Afin d'avoir une meilleure connaissance de la question de la souffrance au travail, nous exposerons dans ce qui suit, et simultanément, les rubriques qui se rapportent aux causes structurelles, organisationnelles et individuelles de la souffrance au travail et leurs conséquences chez les professionnels.

#### **Préambule**

Toutefois, avant d'exposer les causes structuro-organisationnelles et individuelles dans les chapitres suivants, les effets et les moyens d'y faire face au plan individuel, organisationnel et social, il importe de préciser en quoi une approche interdisciplinaire s'est avérée utile dans cette recherche qui porte sur l'impact des normativités professionnelles et organisationnelles, sur la santé psychique des travailleurs sociaux.

#### **2.1 Utilité d'une approche interdisciplinaire appliquée à une recherche sur l'impact des normativités professionnelles et organisationnelles sur la santé psychique des travailleurs sociaux**

D'emblé, et grâce à l'analyse des textes recensés, nous avons rapidement saisi toute la complexité liée aux normativités professionnelles et organisationnelles lorsqu'elles sont en tension pour le partage des régulations entourant le travail des travailleurs sociaux. En effet, et le chapitre un est

explicite en ce sens, nous nous sommes rendu compte qu'il est difficile de situer les normes servant à circonscrire le devoir-agir des professionnels sans rattacher celles-ci à des valeurs, à des idéaux, à des savoir-faire, bref, à des pratiques exigées des travailleurs sociaux au travail ; que les prescriptions auxquelles les professionnels sont appelés à faire correspondre leurs pratiques, parce qu'elles renvoient à des finalités normatives encadrant la conduite professionnelle, ne sont pas à l'abri des nouvelles réalités économiques, politiques et sociales ayant le potentiel de produire des mutations de leurs rôles et de leurs mandats au sein des établissements dans lesquels ils évoluent ; que si plusieurs réfléchissent sur la santé des professionnels de la relation d'aide, sur l'étiologie à l'origine de la mauvaise santé mentale au travail, peu d'études empiriques centrent leurs analyses sur les dires des travailleurs sociaux via les normativités professionnelles et organisationnelles en tension et susceptibles d'influer sur leur santé psychique au travail<sup>170</sup> ; sur la façon qu'ont ces mêmes professionnels d'y faire face au quotidien.

Or, même si on suppose que de l'impact des normativités en tension il puisse y avoir une incidence sur la santé psychique des travailleurs sociaux, nous verrons que c'est souvent par la négative que l'incidence est abordée : par le spécifique de la souffrance au travail. Or, à l'exemple des études environnementales ou féministes, il existe des savoirs variés sur la souffrance au travail. Comme problème complexe, la souffrance renvoie aussi à plusieurs causes et, en ce sens, suscite de nombreux discours épistémologiques, interdisciplinaires, interprofessionnels. Dans bien des cas, donc, la souffrance est présentée comme un mal ontologique, inhérent aux conditions de travail jugées de plus en plus difficiles ; une maladie

---

<sup>170</sup> L'article de Gilles Guérin, Thierry Wils et Louise Lemire, bien que daté, reste, sans contredit, un article empirique de référence incontournable en la matière (Gilles Guérin, Thierry Wils et Louise Lemire, « Le malaise professionnel : nature et mesure du concept », *Relation industrielles/Industrial Relations*, vol. 51, n° 1, 1996, p. 62-96).

qu'il faut sortir de l'ombre de l'affectif et du non-dit ; qu'il faut prévenir à tout prix, et cela, dans le but de contrer ses effets mortifères sur les individus, les organisations et la société.

Si la méthode expérimentale utilisée en psychiatrie ou en psychologie a depuis longtemps étudié les manifestations biophysiques ou psychosomatiques du stress au travail, la majorité des études semble dire que la souffrance ne peut pas se prêter aux mêmes procédés expérimentaux. On rappelle ainsi que la souffrance des travailleurs, à causalité multiple, resterait avant tout teintée par l'affectif et par les représentations cognitives : la psyché. Autrement dit, comme la psyché est moins saisissable que des variables chimiques, biologiques ou comportementales, on retrouve ces discours de fond induisant que la souffrance au travail doit s'appréhender différemment au plan expérimental ou scientifique.

Toutefois, même si on cherche, soit par les approches cliniques du travail dans la littérature en français<sup>171</sup> (clinique de l'activité<sup>172</sup>, la psychodynamique<sup>173</sup> du travail, la psychologie sociale

---

<sup>171</sup> Voir l'article de Pascale Molinier et Anne Flottes, « Les approches en cliniques du travail en France », disponible sur le site internet du Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail, à l'adresse suivante : <http://www.college-risquespsychosociaux-travail.fr/revue-psychologie.fr.8.52.cfm> (page web consultée le 6 octobre 2011). Voir également l'article de Dominique Lhuillier, « Clinique du travail : enjeux et pratiques », *Pratiques psychologique*, vol. 12, 2006, p. 205-219, disponible en ligne à l'adresse suivante : [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com) (page web consultée le 18 décembre 2011).

<sup>172</sup> La clinique de l'activité représente un courant de la clinique du travail et Yves Clot est l'auteur le plus souvent cité. Dominique Lhuillier explique que la clinique de l'activité est située à « l'intersection de l'ergonomie et de la psychopathologie du travail. Ce sont les rapports entre activité et subjectivité qui sont ici au centre de l'analyse. Suivre « le fil de l'activité » permet de repérer sa vocation dialectique, ses développements orientés par les échanges intra – et intersubjectifs. Le sens de l'action est une des régulations essentielles de l'activité : il passe par les jugements portés et la récréation des buts visés, au-delà de ceux contenus dans la prescription. [...] La clinique de l'activité [...] traite de la souffrance au travail comme d'un développement empêché, d'une « amputation du pouvoir d'agir ». Quant au plaisir du travail réussi, il renvoie aussi à l'entretien et la contribution à une histoire commune, celle du métier » (Dominique Lhuillier, *Cliniques du travail*, Paris, Éditions Érès, 2006, p. 216).

<sup>173</sup> La psychodynamique du travail constitue cette nouvelle discipline issue de cette mixité entre la psychopathologie du travail et la théorie psychanalytique (mécanisme de défense + notion de sujet). L'auteur de référence en la matière est français : Christophe Dejours. Le passage de la psychopathologie du travail vers la psychodynamique serait fondé sur « une donnée fondamentale et très simple, qui est de considérer le rapport entre l'organisation du travail et l'homme de façon vivante et perpétuellement en mouvement et non comme un bloc rigide. La psychodynamique du travail se définit comme l'analyse de la souffrance psychique résultant de la confrontation des hommes à l'organisation du travail et des processus intersubjectifs mobilisés par les situations de travail. Elle place au centre de

clinique<sup>174</sup>, la sociologie clinique<sup>175</sup>) ou en anglais<sup>176</sup>, soit par la psychologie du travail et des organisations (PTO)<sup>177</sup>, à signifier qu'il y a d'autres voies à emprunter que celle de la psychopathologie du travail pour s'adresser à la souffrance, cette discipline qui porte sur l'étude des rapports entre les contraintes du travail et la santé mentale semble encore très prégnante dans les discours et les travaux sur la souffrance au travail.

En réalité, si la relation entre la façon dont le travail est organisé et la santé psychique (mentale) reste au cœur de la psychopathologie du travail, mais aussi des approches cliniques du travail, ces dernières cherchent à se distinguer par cette volonté d'éclairer, à partir de l'interprétation des dires des travailleurs<sup>178</sup>, les conditions de travail potentiellement nuisibles à leur fonctionnement psychique ; les « mécanismes déployés par ces derniers afin de maintenir à la fois leur engagement professionnel et leur équilibre psychique<sup>179</sup> » au travail. On laisse ainsi entendre que la souffrance vécue chez le travailleur ne peut plus être réduite qu'à ses formes pathologiques.

---

sa réflexion la souffrance au travail [...] et analyse les destins de cette souffrance, en fonction de conditions qui vont conduire à sa transformation en plaisir ou à son aggravation pathogène » (Rolo Duarte, « De la psychopathologie du travail à la psychodynamique du travail », publié en ligne le 23 avril 2008, à l'adresse suivante : <http://paradoxa1856.wordpress.com/2008/04/23/de-la-psychopathologie-du-travail-a-la-psychodynamique-du-travail/> (page web consultée le 3 janvier 2012).

<sup>174</sup> La psychologie sociale clinique représente aussi un courant de la clinique du travail et Gérard Mendel est l'auteur le plus souvent cité.

<sup>175</sup> La sociologie clinique représente un autre courant de la clinique du travail et Vincent de Gaulejac est l'auteur le plus souvent cité. Pour cet auteur, « la sociologie clinique a pour objet de démêler les nœuds complexes entre les déterminismes sociaux et les déterminismes psychiques dans les conduites des individus et des groupes ainsi que dans les représentations qu'ils se font de ces conduites. Elle s'inscrit au cœur des tensions entre objectivité et subjectivité, entre structure et action, entre l'individu produit socio-historique et l'individu créateur d'histoire, entre la reproduction et le changement, entre les dynamiques inconscientes et les dynamiques sociales » (Vincent de Gaulejac et S. Roy, (dir.), « Sociologies cliniques », Marseille, *Hommes et perspectives*, Desclée de Brouwer, 1993, p. 14).

<sup>176</sup> Voir l'article de Valérie Aucouturier, « Les approches cliniques du travail dans la littérature anglo-saxonne », disponible sur le site internet du Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail, à l'adresse suivante : <http://www.college-risquespsychosociaux-travail.fr/revue-psychologie.fr.8.52.cfm> (page web consultée le 6 octobre 2011).

<sup>177</sup> Voir l'ouvrage d'Éric Brangier, Alain Lancry et Claude Louche (dir.), *Les dimensions humaines du travail, Théories et pratiques de la psychologie du travail et des organisations*, 2004, PUN, 670 p.

<sup>178</sup> La prise en compte de la parole de ceux qui souffrent au travail est au cœur de la psychodynamique du travail, de la clinique du travail.

<sup>179</sup> Marie Alderson, « La psychodynamique du travail : objet, considérations épistémologiques, concepts et prémisses théoriques », *Santé mentale au Québec*, vol. 29, n° 1, p. 243.

C'est d'ailleurs pourquoi l'investigation des approches cliniques du travail portera majoritairement sur les manifestations vécues de la souffrance et, plus spécifiquement, sur « les processus de résistance et de dégage<sup>180</sup> » des travailleurs face aux conditions de travail difficiles. Bref, ces approches, en proposant de nouvelles façons d'étudier la souffrance au travail, produisent donc des référentiels communs, un langage de domaine qui devient incontournable pour quiconque s'intéresse à cet objet.

Toutefois, si on peut questionner la scientificité de certains référentiels de base des approches cliniques du travail, et plus précisément les postulats qui fournissent des équations morales (le travail = souffrance inéluctable) non démontrées au plan scientifique, mais sur lesquels repose l'édifice théorique, la prudence s'impose. Pour ainsi éviter d'être « pris » dans des manières de poser ou d'interpréter un objet comme la souffrance au travail, il peut alors s'avérer utile, comme chercheur en sciences humaines, de s'attarder à des objets intermédiaires comme :

1. les causes répertoriées sur la souffrance au travail ;
2. leurs conséquences sur le vécu des travailleurs sociaux ;
3. les stratégies déployées par les professionnels et les organisations pour faire face aux conditions de travail difficiles.

Dès lors, en ciblant des objets intermédiaires par rapport à l'objet central qu'est la souffrance au travail, on peut mieux circonscrire la teneur de la souffrance rapportée chez les travailleurs sociaux, voire tout ce qui, au niveau des normativités professionnelles et organisationnelles en tension, est susceptible d'affecter l'état psychique chez ces professionnels.

---

<sup>180</sup> Dominique Lhuillier, *op. cit.*, 2006, p. 215.

Attardons-nous, dans ce qui suit, à un modèle devenu incontournable qui aborde les causes et les effets de la souffrance au travail et les façons qu'ont les travailleurs d'y faire face au plan individuel ou en groupe.

### 2.1.1 Risques psychosociaux

À propos des nombreux discours sur la souffrance au travail, nous en avons repéré un qui transcende un nombre considérable d'études européennes et anglo-américaines et qui, depuis les années 2000, fait état de risques psychosociaux<sup>181</sup> (RPS) au travail. Des risques qui auraient une dimension multifactorielle et seraient à l'origine de pathologies professionnelles variées : dépression, stress, *burnout*, maladies psychosomatiques, troubles du sommeil et musculo-squelettiques, suicide, etc. Toutefois, l'essor de la catégorisation des risques psychosociaux renvoie à un phénomène mal défini, car, comme l'explique Philippe Nasse et Patrick Légeron<sup>182</sup> :

---

<sup>181</sup> Les risques psychosociaux renvoient à un couple (psycho – sociaux) en interaction : la santé psychique d'un individu et ses conditions sociales (l'impact relationnel entre les travailleurs) de travail, l'homme au travail. Anne Ganivet Poumellec, psychanalyste, indique à cet effet que le risque « psychosocial est une construction qui présente au moins deux particularité : la première se situe dans la langue, c'est le singulier grammatical chargé de mettre de l'ordre dans la variété, source de confusion pour nos rapporteurs. Donc au lieu de stress, harcèlement moral, violence, souffrance, suicide, dépression, troubles musculo-squelettiques... nous dirons RPS, risque psychosocial. La deuxième particularité tient à sa nature de calcul puisque le risque est une probabilité, probabilité de constater qu'il y a stress, dépression, harcèlement moral, suicide, etc. liés aux conditions de travail » (Anne Ganivet Poumellec, « La psychologie sur le toboggan technocratique », Centre Psychanalytique de consultations et de traitement, disponible sur internet à l'adresse suivante :

[http://cpct.lyon.online.fr/index.php?option=com\\_content&task=view&id=21&Itemid=15](http://cpct.lyon.online.fr/index.php?option=com_content&task=view&id=21&Itemid=15) (page web consultée le 4 février 2012).

<sup>182</sup> Philippe Nasse et Patrick Légeron, *Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail*, 12 mars 2008, France, p. 7. Cette position de prudence se retrouve également à la page 23 du document s'intitulant *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*, Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé, Paris, 2007, 195 p. Les signataires de ce rapport sont nul autre que : Philippe Askenazy, Christian Baudelot, Patrick Brochard, Jean-Pierre Brun, Chantal Cases, Philippe Davezies, Bruno Falissard, Duncan Gallie, Michel Gollac, Amanda Griffiths (membre associée), Michel Grignon, Ellen Imbernon, Annette Leclerc, Pascale Molinier, Isabelle Niedhammer, Agnès Parent-Thirion, Daniel Verger, Michel Vézina, Serge Volkoff, Annie Weill-Fassina.

la grande variété des thèmes mis sous [ce] vocable [...] est source d'une grande confusion. Ces thèmes recouvrent en effet les déterminants et les effets, sans distinguer entre les causes et les conséquences. Cette confusion tient non seulement à la diversité de ces risques mais aussi à la complexité des liens qui les unissent et qui ne relèvent pas toujours de la causalité linéaire car, interagissant fortement entre eux, ils sont plutôt de type circulaire ou systémique.

Ainsi, même si on dénombre plus de 42 risques psychosociaux<sup>183</sup> liés à la santé et la sécurité au travail, dans la sphère professionnelle, les risques capables de porter atteinte à la santé mentale sont souvent axés sur des approches de type épidémiologique, et plus spécifiquement, sur des modèles de référence au couple stress-*coping*. Des modèles qui, nous le verrons plus loin, abordent les façons qu'ont les travailleurs de percevoir leur environnement de travail, leurs activités professionnelles, les conséquences de cet environnement sur leur santé et leurs façons de composer (*cope*) avec les différents stressseurs au travail<sup>184</sup>. Le tout, à partir d'une logique préventive qui cherche à réduire le stress au travail, voire les atteintes à la santé psychique et physique des travailleurs. On rapporte que cette logique préventive serait bien intégrée dans la gestion des organisations de nos jours, car si elle permet d'anticiper les événements indésirables<sup>185</sup> au travail, elle tend aussi à légitimer ce discours que les employés qui souffrent sont ceux qui peinent à s'adapter aux situations stressantes. S'ils ont de la difficulté à s'adapter aux contextes de travail stressogènes, on laisse entendre qu'ils doivent se mobiliser pour faire face à ce qui ne va pas. On les invite ainsi à travailler sur eux-mêmes pour mieux s'intégrer aux différents stressseurs au travail, pour performer. Dès lors, on leur rappelle qu'ils ont des moyens organisationnels mis à leur disposition, comme l'aide aux employés ; mais il s'agit, encore là,

---

<sup>183</sup> European Agency for Safety and Health at Work, *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*, 2007, 128 p.

<sup>184</sup> Voir plus loin dans ce travail, sous la rubrique du stress, les modèles de Karasek (demande-contrôle/soutien social ou technique), Lazarus et Siegrist (effort-récompense).

<sup>185</sup> Voir les propos de Florence Giust-Desprairies et Annie-Charlotte Giust-Ollivier, « La fabrication du risque psychosocial ou la neutralisation de la conflictualité », *Nouvelle revue de psychosociologie*, vol. 2, n° 10, Èrès, 2010, p. 33.

d'une aide axée sur l'individu et sur sa capacité d'adaptation. Bref, même si l'appellation populaire des risques psychosociaux fait appel à la santé psychique d'un individu et à ses conditions sociales de travail, voire à l'harmonisation entre le travailleur et son milieu de travail, il semble qu'en raison de la dominance des modèles de *stress-coping* dans ce domaine d'étude, plusieurs discours préventifs continuent de pointer en direction de la responsabilité individuelle du travailleur et laissent dans l'ombre la responsabilité de l'organisation ou des structures étatiques dans leur capacité de produire la souffrance au travail.

Or, des critiques s'élèvent contre le recours à la prévention des risques psychosociaux au travail, car, semble-t-il, à vouloir anticiper, prévenir et traiter des risques psychosociaux dans les organisations, on peut éviter de toucher aux causes structuro-organisationnelles responsables des conditions de travail difficiles<sup>186</sup>. À ce sujet, Florence Giust-Desprairies et Annie-Charlotte Giust-Ollivier s'interrogent en ces termes : « Si ce sont les logiques macrosociales qui déterminent des politiques organisationnelles à l'origine du malaise constitué en risque psychosocial, le déplacement de la conflictualité, sur une scène qui la neutralise, fait prendre le risque d'amplifier le pouvoir brutal et impersonnel de toute raison financière à l'origine des troubles censés être objets de traitement<sup>187</sup> ». Cette citation permet de repérer un contre-discours très présent dans les approches cliniques du travail, et plus spécifiquement en sociologie clinique du travail ou en clinique de l'activité, à savoir que, pour véritablement s'appliquer à la prévention des risques psychosociaux, il ne faut pas uniquement centrer l'angle de vue sur les efforts à déployer par les

---

<sup>186</sup> Voir le propos d'Yves Clot, « La tentative Hygiéniste », dans *Le travail à cœur. Pour en finir avec les risques psychosociaux*, La Découverte, coll. « Cahiers libre », Paris, 2010, p. 127. Voir également les textes suivants : 1. Gilbert de Tersac et Irène Gaillard, « Risque socio-organisationnels (RSO) et santé : une question de régulations ? », 27 pages, disponible sur internet à l'adresse suivante : [http://www.comsante.ugam.ca/upload/files/rapport\\_de\\_recherche/Chapitre\\_8\\_RAPPORT\\_NorChaRiSant.pdf](http://www.comsante.ugam.ca/upload/files/rapport_de_recherche/Chapitre_8_RAPPORT_NorChaRiSant.pdf) (page web consultée le 5 mars 2012) ; 2. P. Sarnin et al., « Contre les « risques » psychosociaux, quel débat sur l'activité ? », *Le travail humain*, vol. 74, n° 4, 2011, p. 309-320.

<sup>187</sup> Florence Giust-Desprairies et Annie-Charlotte Giust-Ollivier, *op. cit.*, 2010, p. 35.



employés où sur les interactions entre ceux-ci et leurs employeurs. Ce qu'il faut soigner avant tout, c'est le travail, son évolution et son mode d'organisation dans la société.

Bref, nous devons retenir que, malgré le fait que des risques psychosociaux comme le stress, les harcèlements et les violences au travail sont corrélés au contenu du travail, à l'organisation du travail, à la dynamique des relations interpersonnelles et, de plus en plus, au contexte socio-économique<sup>188</sup>, reste un fait important à ne pas oublier sur le plan de la recherche : il n'y a aucune « théorie unifiée et consensuelle au sujet de ces risques<sup>189</sup> », aucun consensus dans « le monde scientifique sur la façon de concevoir et de traiter les risques psychosociaux au travail<sup>190</sup> », sur l'identification des causes des risques psychosociaux, sur la mesure de leur occurrence, et sur le sens des actions à actualiser pour les prévenir, les transformer<sup>191</sup>. Cette réalité appelle la nécessité de l'interdisciplinarité et de la recherche empirique dans ce champ d'étude.

En somme, et même s'il est difficile de s'y retrouver dans la gamme terminologique<sup>192</sup> servant à identifier des risques psychosociaux, nous retenons des différentes études consultées dans ce domaine ceci :

- on cherche (encore) à cibler les conditions de travail difficiles en lien avec le couple santé et sécurité au travail, et cela, dans le but de prévenir la maladie chez les travailleurs ;
- parce que le travail est souvent envisagé dans sa dimension pathogène, la santé (préventive) devient, dans bien des cas, la capacité pour les travailleurs d'éviter, d'endurer les risques psychosociaux rendus inévitables ou de leur faire face<sup>193</sup> ;

---

<sup>188</sup> Nicolas Combalbert, *La souffrance au travail*, Armand Colin, France, 2010, p. 9.

<sup>189</sup> Philippe Askenazy et coll., *op. cit.*, 2007, p. 23.

<sup>190</sup> *Ibid.*, p. 23.

<sup>191</sup> Philippe Nasse et Patrick Légeron, *op. cit.*, 2008, France, p. 5.

<sup>192</sup> On note que les risques psychosociaux peuvent aussi s'appeler facteurs psychosociaux ou troubles psychosociaux.

<sup>193</sup> Mathieu Raybois, « Les « risques psychosociaux » : question de santé ou déni de cette question ? », *Nouvelle revue de psychosociologie*, vol. 2, n° 10, Érès, 2010, p. 73.

- les dimensions normatives ou axiologiques en tension au travail, pourtant capables de produire du plaisir<sup>194</sup> comme de la souffrance psychique, retiennent nettement moins l'attention des chercheurs que l'équation suivante : souffrance = stress au travail ou troubles psychopathologiques générés par un déficit de ressources ou un défaut de la réaction individuelle<sup>195</sup> ;
- il existe encore de nos jours des conditions de travail capables de dégrader la santé des professionnels ; capables de favoriser l'apparition de certaines souffrances physiques, psychiques ou pathologiques. Bien que la vision probabiliste produite par les travaux sur les risques psychosociaux rend compte qu'il y a des liens entre les maladies cardiovasculaires, les troubles musculo-squelettiques, les problèmes de santé mentale et des facteurs de risque individuels, interpersonnels, ces liens restent liés, en amont, et de façon systématique, à des facteurs structuro-organisationnels et sociaux liés à la souffrance au travail ;
- la façon d'envisager les causes et les stratégies à mettre en œuvre pour faire face à la souffrance au travail dépend bien souvent du type de risque psychosocial repéré<sup>196</sup>. Or, si le stress reste le plus fréquent des risques psychosociaux abordés dans les études, s'il est vrai que des modèles scientifiques du stress-*coping* au travail ont prouvé leur validité dans leur capacité à mesurer l'impact de différents risques psychosociaux sur la santé des travailleurs, on ne peut pas dire la même chose à propos : 1. de la question des normativités professionnelles et organisationnelles en tension chez les professionnels au travail ; 2. des causes et des conséquences de cette tension normative sur le bien-être des travailleurs ; 3 des façons qu'ont les travailleurs de faire face à la souffrance psychique liée au choc des normativités professionnelles et organisationnelles au travail<sup>197</sup>.

---

<sup>194</sup> Voir le texte de Pierre Roche, « Droit au plaisir et critique des « risques psychosociaux » », *Nouvelle revue de psychosociologie*, vol. 2, n° 10, Érès, 2010, p. 83- 97. L'auteur fait réfléchir à cette tendance qu'ont des approches comme la psychodynamique avec Dejours de présupposer que c'est la souffrance qui est ontologiquement première au travail. Présupposé qui est et demeure en opposition avec Spinoza pour qui c'est plutôt la joie qui est ontologiquement première, la « tristesse naît seulement de ce que l'agir qui permet son expression est contrarié, voire barré. Dans une telle perspective, les salariés sont en souffrance non seulement lorsqu'ils éprouvent des passions tristes mais aussi lorsque leur puissance d'agir est empêchée, contrariée, tendanciellement ramenée à une puissance de pâtir » (p. 88).

<sup>195</sup> Mathieu Raybois, *op. cit.*, 2010, p. 78. Pour Raybois, les souffrances et les maladies renvoient aussi à « des crises dans l'effort entrepris pour évaluer un modèle dans l'ordre des activités choisies ou imposées, et dans le meilleur des cas pour défendre des valeurs ou des raisons de vivre [...] Or, les RPS se refusent à considérer de telles question : elles excluent l'éthique comme le politique. Mais que vaut de défendre sa santé s'il n'est plus question de valeurs ? [...] Que peut bien représenter la vie au travail dans le seul horizon d'une « promotion de la santé » qui n'est rien d'autre que sa protection anxieuse contre de multiples atteintes et menaces ? » (p. 78).

<sup>196</sup> Philippe Nasse et Patrick Légeron, *op. cit.*, 2008, p. 10.

<sup>197</sup> Toutefois, nous verrons plus loin que de plus en plus d'études tentent d'évaluer et de mesurer la composante morale du stress, du *burnout* ou de la fatigue de compassion, bref, de penser un climat éthique au travail. On cherche ainsi : 1. à mieux situer les types de conflits moraux au travail qui sont capables de générer le stress, la souffrance psychique, les troubles de la conscience et, de façon plus marquée, la détresse morale ; 2. à déployer des moyens organisationnels (climat éthique) d'y répondre.

### **2.1.2 Approches disciplinaires, impact des normativités organisationnelles et professionnelles sur la santé psychique des travailleurs sociaux**

S'il est aisé de repérer plusieurs discours impliqués dans la question du lien entre le travail et la construction de la santé<sup>198</sup>, dont celui sur les risques psychosociaux exposés plus haut, il est également possible de cibler un carrefour d'approches disciplinaires centrées tant sur la souffrance, ses causes, ses conséquences, que sur les façons de faire face à ces causes au plan individuel, organisationnel et social. Un carrefour interdisciplinaire où, étonnamment, peuvent converger empiries et théories, voire des façons d'expliquer ce qui cause la souffrance au travail, ses impacts et les façons d'y faire face au sein des organismes où évoluent les travailleurs sociaux. Voyons, en lien avec la question de l'impact des normativités en tension sur la santé psychique de ces professionnels, les disciplines les plus significatives que nous avons retenues dans les textes recensés.

### **2.1.3 Apport central de la philosophie morale, de l'éthique**

Nous l'avons noté dans le chapitre précédent, le domaine normatif joue un rôle central lorsqu'il s'agit d'éclairer l'impact simultané des causes structurelles, organisationnelles et individuelles de la souffrance psychique au travail et la façon dont les professionnels y font face. En effet, si les normativités dont il est question renvoient à des objectifs d'intervention, à des prescriptions décrivant ce que doivent faire les travailleurs sociaux auprès des clientèles, à des devoirs moraux,

---

<sup>198</sup> Voir le texte de Philippe Douillet, « Risques psychosociaux » : un concept opérant... pour transformer l'organisation du travail ? », *Nouvelle revue de psychosociologie*, vol. 2, n° 10, Èrès, 2010, p. 167-178.

à des valeurs et pratiques idéales, bref, à une dynamique morale ou éthique au travail<sup>199</sup>, la philosophie devient alors une discipline incontournable.

Les textes recensés et exposés dans le chapitre qui précède ont ainsi permis ainsi de dégager que la normativité dont il est question s'apparente généralement à des domaines précis de la philosophie :

1. la philosophie morale ayant pour objet les questions éthiques et pratiques au travail ;
2. les morales du devoir (déontologie) ayant pour objet les normes déontiques et les règlements administratifs au travail ;
3. l'axiologie qui a pour objet les valeurs morales au travail ;
4. les théories des sentiments moraux impliqués dans la conduite humaine et professionnelle au travail.

Or, ces domaines de la philosophie aident à penser le travail<sup>200</sup> ; à situer ce qui est à la source des obligations morales en tension au travail, de l'engagement professionnel ; à réfléchir aux enjeux moraux qui défient les professionnels dans leurs rapports à eux-mêmes, aux autres, aux organisations et à la société ; à identifier les conséquences des tensions qui agissent sur les modalités de l'état psychique des professionnels, bref, à cibler les façons qu'ont les travailleurs sociaux de faire face aux enjeux susceptibles de produire la souffrance au travail.

---

<sup>199</sup> Rappelons à cet effet que pour Pierre Fortin, la dynamique morale et éthique renvoie à des enjeux précis : « là où se joue un jeu de relations entre des règles, des normes qu'il faut appliquer à une action ou une pratique particulière en référence à des valeurs qui inspirent cette réglementation et à un réservoir de légitimation qui sert à justifier ces valeurs et ses règles » (Pierre Fortin, *op. cit.*, 1995, p. 99).

<sup>200</sup> Voir le texte d'Alain Cugno, « Le sens enfoui du travail », CERAS, Projet, n° 291, article écrit le 2 mars 2006, disponible sur internet à l'adresse suivante : <http://www.ceras-projet.org/index.php?id=2287> (page web consultée le 22 septembre 2011).

Cette diversité des éclairages philosophiques a permis de situer, par exemple :

1. la nature de l'éthique, de la morale et de la déontologie comme étant au centre de toute réflexion à propos de l'agir humain ou professionnel vue sous l'angle normatif et en lien avec la question de la souffrance (psychique) au travail ;
2. l'impact que peuvent avoir sur les travailleurs sociaux<sup>201</sup> les prescriptions parfois discordantes entre les organismes de régulation des pratiques professionnelles<sup>202</sup> et les organisations publiques mandatées par l'État ;
3. les sentiments moraux vécus par les professionnels en fonction des commandes prescriptives qui créent des conflits parfois inconciliables entre ce qui leur est demandé de faire et ce qu'ils voudraient faire ;
4. une conceptualisation théorique entourant le modèle de raisonnement, de prise de décision et de délibération en éthique ;
5. la nature de l'expérience morale ou éthique et capable d'éclairer ce qui peut ébranler un professionnel, voire des professionnels lorsqu'ils se voient poussés à évaluer, à critiquer, à ajuster leurs normes, opinions, idées et valeurs en vue de trouver un sens à leur travail ;
6. de nouveaux angles de recherche en déploiement autour de l'utilité-validité des codes de déontologie pour éclairer les enjeux moraux complexes au travail.

#### **2.1.4 Apport des approches cliniques du travail**

Bien que nous ayons déjà fait un lien entre des disciplines comme la psychiatrie, la psychologie et la psychopathologie du travail, plusieurs auteurs font des liens entre le droit, la politique, l'économie, la philosophie, l'anthropologie, le management, la sociologie, la psychologie du travail et des organisations et la clinique de l'activité, l'ergonomie, la psychodynamique du travail, la psychologie sociale clinique, la sociologie clinique, etc. En plus de ces nombreux domaines disciplinaires en interaction, plusieurs disciplines professionnelles comme la médecine,

---

<sup>201</sup> Les impacts étant souvent liés aux rapports des travailleurs sociaux avec eux-mêmes, avec les autres, les organisations et la société.

<sup>202</sup> Les prescriptions des organismes de régulation des pratiques professionnelles renvoient aux ordres professionnels, mais plus spécifiquement aux codes de déontologie des travailleurs sociaux ; aux compétences professionnelles. Codes de déontologie qu'on retrouve au niveau international avec la Fédération internationale des travailleurs sociaux (FITS), au niveau national avec l'Association canadienne des travailleuses et travailleurs sociaux et au niveau provincial avec l'ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (OTSSTTSO).

le travail social, les sciences infirmières, la psychologie et la psychanalyse tentent, tant bien que mal, de dire la complexité des rapports entre les formes sociales, organisationnelles, psychologiques, physiques et morales de la souffrance au travail.

S'il est facile de s'y perdre dans ce carrefour interdisciplinaire où plus d'un affirme que la souffrance au travail est un phénomène complexe, où les atteintes à la santé physique par le travail est un enjeu de discussion connu depuis fort longtemps, l'analyse de l'angle psychique ou moral des pathologies actuelles au travail suscite de plus en plus l'intérêt des chercheurs. Ainsi, au même titre que le fait de travailler dans un endroit bruyant, insalubre et hautement toxique peut avoir une incidence sur la santé physique, on se rend compte que le fait de travailler dans un endroit où, par exemple, le travailleur est appelé à agir à l'encontre de ses valeurs professionnelles/personnelles ou de ce qu'il juge de son devoir de faire auprès des clientèles, peut aussi avoir une incidence sur sa santé psychique et son engagement professionnel actuel et futur au travail.

Les lectures recensées en lien avec l'impact des normativités professionnelles et organisationnelles en tension sur la santé psychique des travailleurs sociaux ont notamment permis de réaliser que la question de la souffrance au travail implique des causes structuro-organisationnelles et individuelles en interaction. Elles ont également permis de montrer qu'en fonction de ces causes et conséquences, les façons de faire face à la souffrance au travail impliquent aussi des actions sur ces angles structuraux, organisationnels et individuels en interaction. C'est à ce niveau que les approches cliniques du travail ont été utiles. Précisons, dans ce qui suit, les raisons :

- Parce que les approches cliniques du travail accordent de l'importance au rôle joué par l'inconscient, la réflexivité et les cognitions (représentations) impliquées dans la confrontation du travailleur à la réalité du travail, on a pu avoir accès à d'intéressantes données axées sur le vécu des travailleurs, sur la prise de parole qui témoigne que la souffrance au travail peut être liée aux normes prescrites qui portent sur ce qu'un travailleur doit faire pour bien faire son travail. Les normes de conduite imposées aux professionnels sont ainsi capables d'affecter le vouloir-agir du travailleur, le sens du travail bien fait. À cet effet, qu'il s'agisse de Dominique Lhuilier avec la clinique du travail où d'Yves Clot avec la clinique de l'activité, on retrouve cette équation qui transcende plusieurs prises de position idéologiques dans les textes recensés : souffrance = atteintes à la capacité d'agir ou à l'activité empêchée<sup>203</sup> au travail. Ici, l'habileté à préserver sa capacité d'agir au travail comme individu, mais aussi comme collectif d'individus, est importante. Cette idée de préserver la capacité d'agir au travail s'apparente, en amont, à la sociopsychanalyse de Gérard Mendel<sup>204</sup> et à la notion de la puissance d'agir en philosophie qui est notamment abordée par Paul Ricoeur<sup>205</sup> et, avant lui, par Baruch Spinoza<sup>206</sup>.
- La psychodynamique du travail, qui s'appuie sur l'idée que la souffrance est inhérente au travail, rappelle que le sens du travail joue un rôle important dans la construction/déconstruction de la personnalité (identité) d'un travailleur, personnalité qui se construit dans le vécu des rapports humains au travail, dans un travail à visée collective, voire dans la reconnaissance, par autrui, du travail réalisé. Dans cette perspective, on retrouve une autre équation qui demeure utilisée par plusieurs : manque de reconnaissance + ne pas pouvoir réaliser un travail individuel à répercussion collective ou utile à la société = perte du sens du travail (souffrance ++). Un travail sensé devant, encore là, s'envisager par la capacité du professionnel à préserver, par le déploiement de stratégies de défense individuelle et collective, un vécu psychique viable au travail, bref, un engagement professionnel soutenu auprès des autres et du monde. À l'inverse, un travail qui devient insensé est un travail où l'individu n'est plus en mesure, avec les autres, de bien faire son travail et, par ricochet, de préserver un vécu psychique-axiologique-comportemental viable. Un travail, donc, où les valeurs morales comme l'activité du travailleur sont empêchées. Or, chez Christophe Dejours, un travail où la capacité d'agir est réduite est un travail aliénant. Cette idée en psychodynamique du travail rejoint celle de Stéphane Haber en philosophie. Les deux semblent ainsi concevoir qu'un travail aliénant<sup>207</sup> reste, avant tout, un travail qui provoque une distorsion dans le rapport que le travailleur entretient avec lui-même, avec les autres, l'organisation et la société. Si le terme aliénation est important en psychodynamique du travail, voire en philosophie, le terme éthique l'est tout autant.

<sup>203</sup> Yves Clot, *Travail et pouvoir d'agir*, Paris, PUF, 2008, p. 89.

<sup>204</sup> Gérard Mendel, « Le soleil d'Austerlitz », dans Gérard Mendel, *L'acte est une aventure; du sujet métaphysique au sujet de l'actepouvoir*, Éditions La Découverte, Paris, 1998, p. 78-96.

<sup>205</sup> Paul Ricoeur, *Soi-même comme un autre*, Éditions du Seuil, France, 428 p.

<sup>206</sup> Baruch Spinoza, *L'éthique*, Éditions Gallimard, 1964, 384 p.

<sup>207</sup> Voir les textes suivants : 1. Christophe Dejour, « Aliénation et clinique du travail », *Actuel Marx*, vol. 1, n° 39, 2006, p. 123-144. 2. Stéphane Haber, « Expérience du travail, expérience de l'aliénation », *Cités*, vol. 3, n° 35, p. 45-54.

Ainsi, la notion de souffrance éthique<sup>208</sup>, qui réfère à la question de la préservation du sens moral au travail, est abordée par les approches cliniques du travail. Par exemple, chez Christophe Dejours, mais aussi chez d'autres auteurs qui écrivent sur les enjeux moraux au travail, on rapporte que ce type de souffrance est immanquablement liée : 1. au fait d'être tenu de faire des activités que l'on juge inadéquates au plan moral ; 2. au fait de ne pas avoir les ressources (matérielles, financières, humaines) pour accomplir un travail de qualité, moralement ou professionnellement digne. Cette façon de conceptualiser la souffrance éthique, comme résultante des tensions normatives au travail, nous la retrouvons ainsi dans d'autres approches disciplinaires et sous d'autres appellations<sup>209</sup>. Ainsi, pour situer les enjeux ou conflits moraux au travail qui impliquent des normativités en tension, les sciences infirmières parleront de désarroi éthique, de stress moral, de conflits de valeurs, de conflits de rôles, de troubles de la conscience, de la détresse morale, etc.

- Bien que la psychodynamique du travail n'est pas la seule des approches<sup>210</sup> qui indique que les individus ne subissent pas passivement la souffrance produite par les conditions de travail, un des apports des approches cliniques du travail est d'avoir ciblé des stratégies individuelles et collectives de défense, de résistance et de dégageant. Par exemple, l'hyperactivité, comme stratégie de défense individuelle et collective, ne peut se penser qu'en lien avec l'hyper travail, où des normes de performances non écrites et informelles s'imposent à tous les employés au travail. Corrélativement, si les stratégies de défenses déployées par les travailleurs peuvent être individuelles, mais aussi collectives, on trouve souvent cette idée qu'elles peuvent déverser dans de la résistance individuelle et collective. Or, ce qui demeure intéressant, c'est qu'il s'agit d'une résistance qui utilise spécifiquement le levier communicationnel, voire le langage individuel ou collectif pour faire face à ce qui ne va pas au travail ; pour modifier les conditions de travail susceptibles de générer la souffrance. On observe ainsi que les approches cliniques du travail convergent pour restaurer les capacités des travailleurs, pour co-crée des conditions de travail permettant à tous les employés de développer leurs compétences professionnelles, leur capacité ou puissance d'agir au travail. Bref, si la santé = capacité et puissance d'agir individuelle et collective au travail, on peut se douter que ces approches cliniques ne cadrent pas toujours avec les méthodes de gestion du stress apparentées aux risques psychosociaux qui sont souvent centrées sur la seule responsabilisation de l'individu au travail.
- Un autre apport des approches cliniques du travail peut se résumer dans ces questions où le travail est situé comme lieu de souffrance, mais aussi comme un lieu de tous les possibles individuels et collectifs : « Le travail est-il la sphère par excellence de la contrainte, de la domination, de l'exploitation, de l'aliénation ? Où, a contrario, l'espace privilégié de la construction du sujet ? Comment entendre cette double face du travail comme peine et comme ressource ?<sup>211</sup> ». Dans cet esprit, tout n'est pas joué

---

<sup>208</sup> La notion de souffrance éthique, qu'on peut lier à la détresse morale ou à d'autres termes, sera abordée en détail plus loin.

<sup>209</sup> Voir le lexique terminologique en Annexe III.

<sup>210</sup> Voir les approches sur le couple stress-*coping*.

<sup>211</sup> Dominique Lhuillier, *op. cit.*, 2006, p. 105.



d'avance, au contraire. Comme dans la caverne platonicienne où l'arrachement au quotidien vient de l'extérieur, par les autres, et peut, à terme, amener à un plus grand bien, la souffrance au travail peut s'avérer ce sentier expérientiel difficile qui, par l'activité empêchée, mène à soi, à l'auto ou l'hétéro engendrement qui transforment le sort individuel et collectif au travail.

- Enfin, la seule critique qu'on peut adresser aux approches cliniques du travail, et plus spécifiquement à la psychodynamique du travail, c'est qu'on tend à induire l'idée que le travail est avant tout le terrain de la souffrance, car ce qui est ressenti par les travailleurs, avant d'être le bien-être ou le plaisir, c'est la souffrance<sup>212</sup>.

### **2.1.5 Apport de la psychologie du travail et des organisations (PTO)**

La psychologie du travail et des organisations, qui se départage entre plusieurs disciplines, dont la psychologie et les sciences de l'organisation, reste une heuristique qui nous permet de situer, d'analyser et d'expliquer les causes et les conséquences des conditions de travail difficiles sur les individus. En plus des nombreuses publications de groupes de recherche comme l'Institut de recherche interdisciplinaire sur les enjeux sociaux (Sciences sociales, Politique, Santé)<sup>213</sup>, le Groupe interdisciplinaire de recherche sur l'organisation et la santé au travail<sup>214</sup>, le Groupe de recherche interdisciplinaire en santé<sup>215</sup>, le Centre de recherche et d'intervention pour le travail, l'efficacité organisationnelle et de la santé<sup>216</sup>, le Réseau Conseil Interdisciplinaire du Québec<sup>217</sup>, la PTO nous ont notamment permis :

---

<sup>212</sup> Voir le texte de Jean-Pierre Durand, « Combien y a-t-il de souffrance au travail ? », disponible sur internet à l'adresse internet suivante : <http://www.jean-pierredurand.com/artfrancaispdf/Souffrance.pdf> (page web consultée le 23 décembre 2011). Le texte de Durand engage un débat avec deux ouvrages de Christophe Dejours qui demeure l'auteur le plus souvent cité en lien avec la psychodynamique du travail.

<sup>213</sup> Voir le site internet suivant : <http://iris.ehess.fr/>

<sup>214</sup> Voir le site internet suivant : <http://www.ulaval.ca/girost/>

<sup>215</sup> Voir le site internet suivant : [www.gris.umontreal.ca/](http://www.gris.umontreal.ca/)

<sup>216</sup> Voir le site internet suivant : <http://web.hec.ca/criteos/>

<sup>217</sup> Voir le site internet suivant : <http://www.rciq.ca/>

- de situer le mode de fonctionnement de la nouvelle gestion publique (NGP), ses visées de qualité (efficience) des services et ses conséquences au niveau des politiques publiques, de la gestion des ressources financières et des ressources humaines, des structures de reconnaissance et de communication institutionnalisées, du climat organisationnel, de l'autonomie professionnelle, bref, des conditions de travail des travailleurs sociaux ;
- de mieux comprendre les souffrances organisationnelles et relationnelles<sup>218</sup>, la violence organisationnelle<sup>219</sup>, leurs conséquences sur la santé, la satisfaction et le bien-être au travail, mais aussi les méthodes utilisées pour diminuer, voire atténuer la souffrance au travail ;
- de mesurer l'importance que peut revêtir un travail qui a du sens. À cet effet, les travaux d'Estelle Morin au Québec furent très utiles pour cibler des angles stratégiques de type organisationnel pour faire face à la souffrance au travail causée par les normativités professionnelles et organisationnelles en tension. Il est aussi possible, concernant la question du sens du travail, de faire des liens entre les disciplines suivantes : les approches cliniques du travail, le travail social et la philosophie morale. Or, et nous l'avons constaté précédemment, la question du sens, sous la plume d'une auteure phare comme Brigitte Bouquet ou des contributeurs des volumes du GEPSO depuis 2010<sup>220</sup>, est centrale dans la pensée éthique en travail social ;
- de saisir qu'il est difficile de séparer les réformes du réseau des services de santé et des services sociaux<sup>221</sup>, bref, les administrations publiques des actions et finalités de la NGP. De fait, et nous le verrons dans ce qui suit, si plusieurs questionnent la légitimité des nouveaux modes de gestion managériaux centrés sur l'évaluation de la performance dans le secteur des services de santé et des services sociaux, c'est souvent par le spécifique des nouvelles conditions de travail générées par la NGP qu'ils le font. Par exemple, face aux nouveaux modes de gestion axés sur la culture de performance, sur les normes formelles ou informelles qui portent sur l'efficacité, la flexibilité et l'efficience, plusieurs parlent ainsi du phénomène de l'hyperactivité, de l'hyper travail. Bref, si le management des organisations métamorphose et continue de métamorphoser les organisations publiques, c'est surtout au niveau des changements dans les

<sup>218</sup> Voir le document écrit par la Direction générale Humanisation du travail, SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, *Agir sur les souffrances relationnelles au travail, Manuel de l'intervenant confronté aux situations de conflits, de harcèlement et d'emprise au travail*, Septembre 2009, Bruxelles, disponible sur internet : [www.respectautravail.be](http://www.respectautravail.be) (page web consultée le 12 juillet 2011).

<sup>219</sup> Voir Nathalie Jauvin, « La violence organisationnelle : parcours conceptuel et théorique et proposition d'un modèle compréhensif intégrateur », *Équipe de recherche sur les impacts sociaux et psychologiques du travail, CLSC CHSLD Haute-Ville-Des-Rivières*, Québec, 2003. L'auteure pose notamment, à la page 40, l'importance d'adopter un regard multiple et inter ou la trans disciplinaire sur la violence organisationnelle. Il semble que pour celle-ci, l'affranchissement des frontières disciplinaires permettrait de mieux « mieux comprendre le phénomène de violence organisationnelle ou d'autres phénomènes apparentés ».

<sup>220</sup> Voir les deux volumes suivants : 1. Vicent Meyer (dir.), « Normes et normalisation en travail social, Pour une posture critique entre responsabilité, résistance et créativité », *Les Études Hospitalières*, Bordeaux, 2010, 179 p. ; 2. Vicent Meyer (dir.), « 2002-2012 : performance, sens et usure dans les pratiques des professionnels en travail social », *Les Études Hospitalières*, Bordeaux, 2012, 258 p.

<sup>221</sup> Plus particulièrement les réformes qui ont été actualisées depuis les années 1990 au Canada.

configurations institutionnelles et l'offre de service aux populations qu'on en parle. Or, quand l'offre de service aux populations est touchée, il est aisé de supposer qu'il touche aux prescriptions adressées aux professionnels, aux façons qu'ont ceux-ci d'intervenir auprès des clientèles qui requièrent leurs services.

### **2.1.6 Apport de la science politique**

En lien avec les métamorphoses des organisations publiques provoquées par la NGP au Canada depuis les années 1990, il y a lieu, pour plusieurs, de se référer aux politiques publiques, aux méthodes de gouvernance, aux structures étatiques, bref, au rôle de l'État dans les choix politiques qui sont susceptibles de modifier en profondeur le financement public et les réformes dans le secteur de la santé et des services sociaux. Plusieurs textes, dont celui de Guy Peters, font ainsi des liens entre l'organisation de l'État, l'administration publique et l'évolution des institutions de l'État. L'apport de la science politique a ainsi permis :

- de mieux cibler le rôle de l'appareil étatique et du devenir politique face à la NGP ; de questionner l'imputabilité et la responsabilité des gestionnaires publics face à leur plus grande autonomie, face à leur volonté d'améliorer la gestion et la performance des administrations publiques ; de demander si les services publics financés par la société peuvent être administrés comme des entreprises privées, des biens de nature marchandable ; bref, de réfléchir à l'importance de la démocratie participative et de l'engagement civique dans la bonne gestion publique, dans toute volonté de revitaliser ou réformer le secteur public ;
- de penser la manière idéale de gérer l'action publique, voire les rapports entre le politique, l'administratif et les populations.

Bref, et de façon globale, cette diversité des éclairages disciplinaires présentés plus haut a permis de mieux circonscrire :

1. des causes structurelles et leurs conséquences sur les structures organisationnelles, voire sur les travailleurs sociaux eux-mêmes, sur leurs activités professionnelles et sur les clientèles qui s'adressent à eux ;
2. différentes stratégies structurelles, organisationnelles et individuelles déployées pour faire face aux causes de la souffrance au travail.

## **2.2 Utilisé de l'approche interdisciplinaire pour circonscrire l'impact des normativités professionnelles et organisationnelles sur la santé psychique des travailleurs sociaux**

Grâce aux informations qui précèdent, et bien que chaque spécialisation disciplinaire mise en revue demeure utile de par le regard porté sur tel ou tel aspect lié à l'objet qui nous intéresse, on constate que l'approche interdisciplinaire s'impose face à une recherche qui vise à mesurer l'impact des normativités professionnelles et organisationnelles en tension sur la santé psychique des travailleurs sociaux. Et cela, d'abord parce que l'interdisciplinarité permet de situer et de mettre en dialogue ceux qui pensent la complexité des rapports entre les formes sociales, organisationnelles, psychologiques, physiques et morales de la souffrance psychique au travail, mais aussi, parce que l'interdisciplinarité permet d'éclairer et de mettre en dialogue ceux qui étudient des objets intermédiaires comme : 1. les causes, les conséquences individuelles, organisationnelles et sociales de la souffrance au travail ; 2. les stratégies déployées par les individus, les organisations et la société pour faire face à ce qui détermine la souffrance au travail. Enfin, les carrefours disciplinaires et interprofessionnels impliqués dans l'étude de l'impact des normativités professionnelles et organisationnelles en tension sur la santé psychique des travailleurs sociaux contribuent de façon notable à raffermir l'analyse critique des constructions langagières, épistémologiques, théoriques et spécialisées en la matière.

### **2.2.1 Promotion du développement d'une interdisciplinarité de recherche et de discussion face à la souffrance psychique et morale au travail**

Nous terminerons cette séquence par un clin d'œil aux visées interdisciplinaires rapportées dans les textes recensés relativement à la question de la souffrance au travail. D'abord, du travail interdisciplinaire, imposé<sup>222</sup> ou non dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux<sup>223</sup>, il s'en fait déjà depuis plusieurs années. Toutefois, sans requestionner les enjeux de la coopération interdisciplinaire imposée ou non dans les organisations, car ils sont nombreux, nous désirons simplement souligner le fait que la question de l'interdisciplinarité en contexte de souffrance au travail semble de plus en plus s'inscrire « comme une nécessité éthique, praxéologique ou épistémologique de travailler ensemble<sup>224</sup> ».

### **2.2.2 Mieux situer les causes de la souffrance morale au travail**

Plusieurs textes portant sur la souffrance morale ou sur d'autres termes connexes pour rendre compte des enjeux moraux au travail semblent supposer que les travailleurs sociaux, en raison de leurs finalités axiologiques ou normes déontiques, n'ont pas les mêmes déterminants de la

---

<sup>222</sup> Rappelons, à cet effet, les propos de Claude Larivière sur l'enjeu de la collaboration interprofessionnelle dans un texte qu'il a publié dans la revue *Intervention* : « [...] mettre des gens ensemble ne suffit pas à développer et à maintenir des pratiques interdisciplinaires. Il faut aussi les soutenir dans leurs difficultés, ce qui est rarement le cas » (Claude Larivière, « Comment les travailleurs sociaux du Québec réagissent-ils à la transformation du réseau public ? », *Intervention*, n° 136 (2012.1), 2012, p. 35).

<sup>223</sup> Voir les travaux d'Yves Couturier, dont le livre suivant : Yves Couturier, *La collaboration entre travailleuses sociales et infirmières, Éléments d'une théorie de l'intervention interdisciplinaire*, L'Harmattan, Paris, 289 p.

<sup>224</sup> *Ibid.*, p. 14. Par exemple, Madeleine Estryn-Behar, Jean-Michel Lassunière, Clémentine Fry et Alix de Bonnières ont pu mettre en évidence les conséquences positives du travail d'équipe sur la diminution du risque de *burnout* (Madeleine Estryn-Behar, Jean-Michel Lassunière, Clémentine Fry et Alix de Bonnières, « L'interdisciplinarité diminue-t-elle la souffrance au travail ? Comparaison entre soignants de toutes spécialités (médecins et infirmiers) avec ceux exerçant en soins palliatifs, en onco-hématologie et en gériatrie », *Médecine palliative*, 2011, p. 1-25, disponible en ligne depuis le 5 novembre 2011 à l'adresse suivante :

[http://www.souffrancedusoignant.fr/images/PDF/souffrance\\_au\\_travail.pdf](http://www.souffrancedusoignant.fr/images/PDF/souffrance_au_travail.pdf) (page web consultée le 2 janvier 2011)).

détresse morale que d'autres professionnels<sup>225</sup>. De fait, si les causes de la détresse morale peuvent différer d'une profession à l'autre, comme peuvent l'être les stratégies déployées pour faire face à la souffrance morale au travail, est ainsi supposée l'idée qu'il faille engager la recherche et la formation interdisciplinaire<sup>226</sup> en ce domaine.

Dans le même sens, nous verrons plus loin qu'on valorise l'interdisciplinarité dialogique au sein des organisations où des professionnels vivent de la souffrance au travail. Cette interdisciplinarité dialogique institutionnalisée se rapproche des données qui porteront sur le climat éthique que nous expliquerons plus loin sous la rubrique des stratégies organisationnelles et visant à faire face à la souffrance des professionnels au travail.

Enfin, rapportons-nous, pour mieux situer les enjeux à venir, aux dires d'Anne-Sophie Bruno qui sont à rapprocher de la plupart des argumentaires<sup>227</sup> en faveur de l'approche dialogique et

---

<sup>225</sup> Voir les textes suivants : 1. Melinda J. Mobley, Mohamed Y. Rady, Joseph L. Verheijde, Bhavesh Patel et Joel S. Larson, « The relationship between moral distress and perception of futile care in the critical care unit », *Intensive and Critical Care Nursing*, vol. 23, n° 5, 2007, p. 262 ; 2. Pierre Canoui, « La souffrance des soignants : un risque humain, des enjeux éthiques », *INFOkara*, vol. 18, n° 2, 2003, p. 104 ; 3. Wendy Austin, Leon Kagan., Marlene Rankel et Vangie Bergum, « The balancing act: psychiatrists' experience of moral distress », *Medical Health Care and Philosophy*, vol. 11, n° 1, 2008, p. 90 ; 4. Wendy Austin, Julija Kelecevic, Erika Goble et Joy Mekechuk, « An Overview of Moral Distress and the Paediatric Intensive Care Team », *Nursing Ethics*, vol. 16, n° 1, 2009, p. 60-62 ; 5. Carolyn Ann Laabs, « Primary Care Nurse Practitioners' Integrity when Faced with Moral Conflict », *Nursing Ethics*, vol. 14, n° 6, 2007, p. 806 ; 6. Joan Mc Carthy et Rick Deady, « Moral Distress reconsidered », *Nursing Ethics*, vol. 15, n° 2, 2008, p. 261

<sup>226</sup> Voir le texte suivant : Wendy Austin, Gillian Lerner Meyer, Lisa Goldberg, Vangie Bergum et Melissa S. Johnson, « Moral distress in Healthcare Practice: The situation of nurses », *HEC Forum*, vol. n° 1, 2005, p. 41.

<sup>227</sup> Voir les textes suivants : 1. J. Patenaude, *op. cit.*, 2002, p. 72 ; 2. Jennifer Bell et Jonathan M. Breslin, « Healthcare Provider Moral Distress as a Leadership Challenge », *JONA'S Healthcare Law, Ethics, and Regulation*, vol. 10, n° 4, 2008, p. 96 ; 3. Connie M. Ulrich, Ann B. Hamric et Christine Grady, « Moral distress : A growing Problem in the Health Professions ? », *The Hastings Center Report*, vol. 40, n° 1, 2010, p. 21 ; 4. Elizabeth M. Rice, Mohamed Y. Rady, Arreta Hamrick, Joseph L. Verheijde et Debra K. Pendergast, « Determinants of moral distress in medical and surgical nurses at an adult acute tertiary care hospital », *Journal of Nursing Management*, vol. 16, n° 3, 2008, p. 368 ; 5. Brenda Beagan et Carolyn Ells, « Les infirmières canadiennes face à la difficulté de mettre en pratique les valeurs qui leur sont chères », *CJNR*, vol. 39, n° 4, 2007, p. 53 ; 6. Jennifer Bell et Jonathan M. Breslin, *op. cit.*, 2008, p. 95-96 ; 7. Em Pijl-Zieber, Brad Hagen, Chris Armstrong-Esther, Barry Hall, Lindsay Akins et Michael Stingl, « Moral distress: an emerging problem for nurses in long-term care? », *Quality in Ageing*, vol. 9, n° 2, 2008, p. 45.

interdisciplinaire à déployer au niveau organisationnel pour faire face à la souffrance des professionnels de nos jours :

Les années 2000 ont ainsi été marquées par un foisonnement des recherches en santé et travail. Ces travaux se caractérisent par la richesse des disciplines concernées et des points de vue proposés qui portent une attention nouvelle à la construction des dispositifs institutionnels et catégoriels, ainsi qu'aux effets différenciés de l'organisation du travail. Le dialogue entre disciplines rendu possible par le développement des travaux en santé et travail, a essentiellement permis à l'épidémiologie de se faire de plus en plus sociale, enrichissant l'analyse des pathologies professionnelles de façon à prendre davantage en compte les contextes institutionnels et les jeux d'acteurs qui président à leur visibilité (ou invisibilité) sociale. En revanche, si les bouleversements de l'appareil de production ont rendu toute leur acuité aux questions de conditions et d'organisation du travail, sur ces thématiques, **le dialogue interdisciplinaire semble moins développé**. Le champ naissant des recherches en santé et travail témoigne donc d'un début de dialogue entre les disciplines, assurant la circulation des thématiques et des méthodes. Le défi à venir des recherches en santé et travail tient sans doute à une meilleure articulation des différentes approches, susceptible de rendre compte de la complexité des relations entre santé et travail. Cette articulation pourrait notamment prendre la forme d'une intégration, au sein des mêmes enquêtes, des différents niveaux d'analyse, qu'il s'agisse du niveau microscopique, tenant compte de l'ensemble de la trajectoire individuelle, ou des niveaux mésoscopique et macroscopique, et notamment des éléments de contexte institutionnel et organisationnel<sup>228</sup> (le caractère gras est de nous).

### 2.3 Causes structurelles de la souffrance psychique au travail

Comme dans le cas de l'éthique en lien avec la quête de sens, la question de la transformation des sociétés contemporaines refait surface au niveau des causes structurelles de la souffrance psychique au travail. À cet effet, les thèmes les plus abordés sont, par exemple, les défis écologiques, la mondialisation, la nouvelle division du travail et la surcharge mentale qui l'accompagne<sup>229</sup>, les attaques à la démocratie par l'oligarchie capitaliste<sup>230</sup>, l'individualisme, le

---

<sup>228</sup> Anne-Sophie Bruno, « Quelques perspectives sur les travaux récents en "santé et travail" », *Revue Française des Affaires sociales*, n° 2-3, 2008, p. 91.

<sup>229</sup> Véronique Lapaige, « Globalisation et surcharge mentale au cours des dernières décennies dans les sociétés dites développées », *Revue Canadienne de santé mentale communautaire*, vol. 25, n° 2, 2006, p. 51.

<sup>230</sup> Hervé Kempf, *L'oligarchie ça suffit, vive la démocratie*. Seuil, France, 2011, p. 9.

néo-libéralisme et l'effritement de l'État social<sup>231</sup>, le sous financement du secteur public au profit de la privatisation, la judiciarisation de la pratique<sup>232</sup>, l'évolution des problèmes sociaux et l'écart grandissant des inégalités sociales. Les crises qui secouent les sociétés renvoient, chez plusieurs, à « la prise de conscience de l'ampleur des mutations<sup>233</sup> » qui affecte les valeurs sur lesquelles sont bâties nos sociétés dites démocratiques, et, par ricochet, à un choc des représentations constitutives du service social. En ce sens, les diagnostics de ce qui ne va pas au plan structurel dans nos sociétés modernes renvoient, en toile de fond des argumentaires déployés, à une dynamique morale et éthique qui secoue les raisons d'être du travail social, les responsabilités, les valeurs et les activités professionnelles déployées par les travailleurs sociaux.

Précisément, et en tout premier lieu, est secouée la raison d'être du service social en référence aux (nouvelles) manières « de penser la vie, le monde, l'histoire, l'être humain et d'exprimer ces réalités au moyen d'images ou de concepts plus ou moins élaborés<sup>234</sup> ». On suppose ainsi, soit par l'idée de la déchirure d'un lien social et communautaire, soit par l'émancipation de l'individu, soit par tout autre défi marquant cette époque postindustrielle dans laquelle nous serions plongés, que le lien de l'humain à son milieu social semble de plus en plus problématique ; qu'un nombre considérable de citoyens ne seraient plus en mesure de satisfaire leurs besoins ou d'utiliser adéquatement leurs propres ressources et leurs ressources familiales ou environnementales en vue d'atteindre un mieux-être ; que les individus, les familles, les groupes et les collectivités seraient soumis à des conditions d'existence jugées indécentes ou immorales au plan psychosocial, socio-économique, politique et juridique.

---

<sup>231</sup> Sylvain Lefèvre, Gérard Boismenu et Pascale Dufour, *La pauvreté, quatre modèles sociaux en perspective*, Les Presses de l'Université de Montréal, 2011, p. 15.

<sup>232</sup> Pierre Fortin, « L'identité professionnelle des travailleurs sociaux », dans G. A. Legault (dir.), *Crise d'identité professionnelle et professionnalisme*, PUQ, 2003, p. 100.

<sup>233</sup> Robert Castel, *Les métamorphoses de la question sociale*, Fayard, Paris, 1995, p. 387.

<sup>234</sup> *Ibid.*, p. 100.



En deuxième lieu, peuvent être secouées :

1. les valeurs et les principes qui inspirent le travail social comme les activités professionnelles ;
2. les références ou les préférences indiquant que « ce qui vaut ; [...] ce à quoi, individuellement ou collectivement, on accorde de l'importance ; c'est ce qui a du poids pour un individu ou une collectivité<sup>235</sup> ».

Cela dit, le travail social, comme profession, champ d'étude et d'intervention, repose sur une vision sociale, sur des valeurs et des principes humanistes et démocratiques<sup>236</sup> pouvant être mis à mal à cause des transformations sociales, économiques, politiques, juridiques, mais aussi, nous le verrons plus loin, des nouveaux contextes d'intervention au sein des organisations sociosanitaires. Pierre Fortin indique à cet effet que :

Les travailleurs sociaux doivent actuellement faire face à de nombreux problèmes et aux bouleversements que connaît notre société<sup>237</sup>. [...] La pratique sociale se heurte à des valeurs sociales qui ne vont pas toujours dans le sens des interventions que privilégient celles et ceux qui y sont engagés. [...] Bref, l'éthique du travail social axée sur des valeurs humanistes est souvent mise à mal par les approches réductionniste, utilitariste et légaliste qui ont de plus en plus tendance à encadrer l'exercice de la profession<sup>238</sup>.

Or, parce que les valeurs qui alimentent la raison d'être du service social seraient mises à mal, on peut penser qu'il puisse, en fonction de l'importance accordée chez ce groupe professionnel à la qualité du lien entre l'humain et son milieu social, aux activités visant à améliorer chez les humains cette mobilisation des ressources personnelles, familiales et environnementales en vue

---

<sup>235</sup> Pierre Fortin, *op. cit.*, 1995, p. 100.

<sup>236</sup> L'Association internationale des écoles de Travail Social, sur son site internet ([http://www.iassw-aiets.org/index.php?option=com\\_content&task=blogcategory&id=26&Itemid=51](http://www.iassw-aiets.org/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=26&Itemid=51)), explique à cet effet que : « Le travail social est issu d'idéaux humanitaires et démocratiques, et ses valeurs sont basées sur le respect de l'égalité, de la valeur, et de la dignité de tous. Depuis son émergence il y a plus d'un siècle, la pratique du travail social s'est concentrée sur les besoins de l'être humain ainsi que sur le développement de son potentiel. Les droits de l'homme et la justice sociale constituent à la fois sa motivation et sa légitimation. De façon solidaire avec les moins nantis la profession vise le soulagement de la misère et la libération de personnes vulnérables, exclues et opprimées afin de renforcer leur capacité d'agir et leur participation à la vie de la société. Les valeurs du travail social font l'objet de codes de déontologie, tant à l'échelon national qu'international ».

<sup>237</sup> Pierre Fortin, *op. cit.*, 2003, p. 85.

<sup>238</sup> *Ibid.*, p. 98.

de changer leurs conditions d'existence, s'avérer difficile, pour nombre de travailleurs sociaux, d'envisager (bien) faire leur travail dans le contexte des transformations des rapports socio-économiques, politiques et juridiques actuels au sein de la société.

En troisième lieu, et en référence au premier chapitre où nous relevions la possibilité de tensions entre les organisations professionnelles et les organisations du secteur de la santé et des services sociaux mandatées par l'État, on peut envisager que peut être aussi secoué le socle de responsabilités normatives traditionnelles versus celui qui découle des nouvelles façons d'envisager, par exemple, le rôle de l'État, le bien commun, la protection sociale, les politiques sociales dans le secteur de la santé et des services sociaux, le rôle des travailleurs sociaux auprès des clientèles de plus en plus précarisées.

En outre, même si on sait que les savoir-faire des travailleurs sociaux sont rattachés à des valeurs capables de susciter un désir ou une volonté d'agir, les normes et les règles, aussi imprégnées de l'angle axiologique, mènent toutefois à un registre plus prescriptif au plan normatif. De fait, si les obligations imputées aux travailleurs sociaux sont précisément « ce à partir de quoi on propose ou impose une action, une attitude, un état d'esprit ou un comportement, de façon à témoigner d'une ou de quelques valeurs privilégiées<sup>239</sup> », on peut déjà mieux comprendre qu'il puisse y avoir, sur le plan des normativités et des finalités entourant la pratique du travail social, tension entre, d'une part, le cadre organisationnel duquel découlent les commandes prescriptives en provenance de l'État et, d'autre part, le cadre déontologique avec ses impératifs liés aux devoir-agir des professionnels et visant à protéger le public. C'est ce cadre qui, nous l'avons signifié,

---

<sup>239</sup> *Ibid.*, p. 101.

fournit pour plusieurs des ancrages identitaires incontournables ; c'est ce cadre qui, chez Auclair et Patenaude, ne se serait pas adapté aux nouvelles réalités du travail social.

Le contexte de déconstruction des légitimités professionnelles des travailleurs sociaux via le modèle marchand ou libéral serait ainsi, plus qu'à d'autres périodes de son histoire, à même de miner les consciences ou de créer un non-sens au travail. Pourquoi ? Parce qu'il percuterait chez ces professionnels une certaine représentation du progrès, et plus spécifiquement cette croyance qu'on peut toujours espérer en l'avenir. Autrement dit, la croyance dans l'idée de progrès par le développement social et celle des « vertus réparatrices de la société<sup>240</sup> », si motivante en travail social et pour les travailleurs sociaux, s'effriterait lentement devant le désengagement grandissant des États via les politiques sociales axées sur la protection sociale, sur la défense des droits sociaux, économiques et culturels, les missions publiques universelles des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. On laisse ainsi entendre que le travail social et les travailleurs sociaux doivent, tous les jours, composer avec ce présupposé de base à l'effet que la situation de crise actuelle dans laquelle est plongée notre société est sans précédent et qu'il n'existe pas de moyens pour la surmonter.

Ce contexte de déficit d'un projet d'avenir porteur en travail social minerait sa base axiologique et son objectif de transformation sociale, et c'est toute la question de la co-construction de la société, de la justice sociale et avec elle de la (juste) distribution des richesses qui semblerait remise cause. La constatation est également celle du deuil de la lutte effective contre la pauvreté ; du deuil d'une vision d'égalité de l'accessibilité à un système public de santé ; du deuil des

---

<sup>240</sup> Michel Perrier, *La construction des légitimités professionnelles dans la formation des travailleurs sociaux*, L'Harmattan, Logiques Sociales, France, 2006, p. 22.

services sociaux aux valeurs universelles pérennes intouchables ; du deuil de cette vision de la mission inaliénable de l'État démocratique<sup>241</sup> ; bref, du deuil d'États démocratiques qui ne cèdent pas leur pouvoir de réglementation sociale et environnementale au marché. Ainsi, et parce que « le sens du destin collectif s'est progressivement perdu au cours des dernières décennies<sup>242</sup> », il peut sembler difficile, en travail social, d'envisager le progrès social, voir, l'investissement dans un projet collectif porteur de bien-être pour tous.

Pour Brigitte Bouquet, ces coups imposés par la transformation de la société, le travail social « les prend de plein fouet, lui qui s'inscrit sur la frontière mouvante où peuvent se produire tous les dérapages par rapport à ces régulations étatiques et toutes les failles dans le rapport des sujets singuliers à la société<sup>243</sup> ». En effet, comme la grande majorité des travailleurs sociaux se trouvent dans le réseau des services publics de santé et de services sociaux et dans les organismes communautaires, ils interviennent au cœur des systèmes publics de protection sociale, au cœur du rapport social et juridique entre les citoyens et l'État. À cause de cela, ils sont particulièrement bien positionnés pour observer ce qui favorise ou non les conditions d'interaction mutuellement bénéfiques entre les individus et la société. Ils ont ainsi la capacité d'évaluer la mutation du rapport social et juridique entre les citoyens et l'État.

Or, parce qu'il est inévitable que des lois et politiques sociales découlent une vision, une idéologie, des directives qui modulent l'État, les structures organisationnelles et les services publics offerts aux individus, les professionnels peuvent, dans leur analyse des questions et

---

<sup>241</sup> Pierre Bernier, lors d'une conférence de l'ENAP en 2004 qui avait pour titre : « Pour l'amorce d'une réflexion éthique appliquée au PPP », décrivait ainsi la mission de l'État démocratique dans une de ses fiches électroniques : « Dans les sociétés démocratiques, l'État a pour mission inaliénable d'assurer l'intérêt général et le bien commun des personnes qui habitent le territoire sur lequel s'exerce son autorité dans le respect des lois et de l'éthique publique ».

<sup>242</sup> Geneviève Fournier et Bruno Bourassa (dir.), *La précarité professionnelle : effets individuels et sociaux. Entretien du CRIEVAT-Laval avec Serge Paugam*, PUL, 2004, p. 60.

<sup>243</sup> Brigitte Bouquet, *op. cit.*, 2004, p. 46.

enjeux de société qui touchent les structures organisationnelles, les politiques sociales et économiques dans leurs impacts auprès des individus, des familles, des groupes et des communautés, vivre difficilement le deuil de certains idéaux constitutifs du travail social, surtout s'ils persistent à penser qu'ils peuvent toujours agir sur les évolutions sociales et sur le destin des individus qui s'adressent à eux. C'est ce qu'expriment Jean Briens et Jean-Pierre Rault lorsqu'ils affirment qu'au bout du compte, les travailleurs sociaux peuvent avoir des doutes légitimes à l'égard du système libéral, doutes qui seraient renforcés « par le fait que les travailleurs sociaux se pensent être encore en capacité d'agir sur les évolutions sociales ou, à tout le moins, sur le destin des usagers. C'est là indiscutablement une ambition politique promise à une cohabitation difficile avec cette logique libérale<sup>244</sup> ».

Grâce aux informations qui précèdent, on déduit qu'il devient donc, en quatrième lieu, difficile pour les travailleurs sociaux de ne pas être secoués lorsqu'on leur demande, par exemple, d'actualiser des activités professionnelles qui ne découlent pas des normes ou des régulations déontologiques louables ou qui vont à l'encontre des valeurs égalitaristes et démocratiques qu'ils jugent dignes. Or, il peut s'avérer difficile de déployer un agir qui s'inscrit comme un devoir ou une obligation, mais qui n'origine pas d'une axiologie ou de normes morales respectées et respectables aux yeux des professionnels. Le témoignage suivant d'un travailleur social est explicite à cet égard : « Notre éthique professionnelle est mise à mal dès lors qu'il nous faut imposer aux personnes auxquelles nous nous adressons une logique de pensée qui nous est étrangère et que nous devons respecter au risque d'être hors la loi. Conflit de loyauté ? Comment

---

<sup>244</sup> Jean Briens et Jean-Pierre Rault, « Avant-propos » dans Vicent Meyer (dir.), « Normes et normalisation en travail social », *Les Études Hospitalières*, France, 2010, p. 9.

répondre à la commande économique et à la demande des personnes suivies sans perdre son âme ?<sup>245</sup> ».

Bien qu'il faille, comme certains auteurs dont Cristina Maria Pinto Albuquerque, relativiser les nombreux écrits qui fondent leur analyse sur ce qui interpelle le travail social à partir d'un état de crise sociétal qui vacille entre un ordre nouveau et un ordre ancien, rappelant qu'il faille éviter de faire comme si le concept de crise était « pris par la réalité et prétendait la contenir en absolue<sup>246</sup> », il y a, par les enjeux socio-économiques et politiques mentionnés précédemment, interpellation normative certaine quant aux représentations axiologiques, politiques, idéologiques et praxéologiques traditionnelles du travail social.

Les travailleurs sociaux ne sont donc pas à l'abri des nouvelles réalités qui ont le potentiel de produire des mutations de leurs valeurs et de leurs rôles au sein des organisations dans lesquelles ils évoluent. À ce sujet, nous verrons plus loin, en lien avec la montée du modèle technique<sup>247</sup> au sein du secteur de la santé et des services sociaux, modèle qui veut imposer une ligne directrice au professionnalisme, que des professionnels en viennent même à se demander s'il existe encore un jugement professionnel possible au travail.

---

<sup>245</sup> Citation tirée à la page 5 d'un texte s'intitulant « Souffrance au travail des travailleurs sociaux et risque psychosocial », produit en ligne le 11-08-17 par MP4 Champ Social qui est l'acronyme de « Mouvement Pour une Parole Politique des Professionnels du champ social ». L'article en question est paru dans la revue *Les Cahiers de l'ACTIF*, mars-juin 2010, n° 406/409, p. 83-92. Voir également le site officiel du MP4 Champ Social : <http://www.mp4-champsocial.org/> (page web consultée le 27 décembre 2011).

<sup>246</sup> Cristina Maria Pinto Albuquerque, *op. cit.*, 2003, p. 26.

<sup>247</sup> Georges A. Legault, *Professionnalisme et délibération éthique*, PUQ, Québec, 1999, p. 57-58.

## 2.4 Causes organisationnelles de la souffrance psychique au travail

Les textes recensés indiquent plusieurs causes organisationnelles susceptibles de produire de la souffrance au travail. Nous allons, dans ce qui suit, présenter celles qui sont les plus souvent évoquées.

### 2.4.1 Nouvelle gestion publique comme produit du néolibéralisme

Nombreux sont ceux qui abordent la nouvelle gestion publique<sup>248</sup> à partir d'un discours critique, un discours qui s'applique à évaluer l'influence qu'a pu avoir la NGP dans les réformes du secteur de la santé et des services sociaux au Canada depuis les années 1980. À cet effet, plusieurs établissent un lien direct entre le déploiement de la NGP et le travail de fond des néolibéraux<sup>249</sup> qui, actifs autant au niveau des provinces qu'à celui du fédéral, auraient facilité ce travail visant à transformer le mode interventionniste de providence canadien pour instaurer, durablement, la NGP au sein des appareils d'État.

En raison de la place accordée au discours néolibéral dans la façon dont sont formulées les interprétations, les diagnostics et les propositions<sup>250</sup> en matière économique, politique et juridique,

---

<sup>248</sup> La nouvelle gestion publique (NGP), le nouveau management public (NMP) ou, en anglais, le *new public management* (NPM), sont des appellations qui désignent la même chose. Bien que nous utiliserons l'appellation nouvelle gestion publique, nous serons amené à citer quelques fois des travaux d'auteurs qui utilisent l'appellation nouveau management public.

<sup>249</sup> Le travail des néolibéraux fait référence ici à la théorie libérale et aux mesures qu'elle préconise, dont celle de concevoir un État minimal, des mesures qui, étonnamment, peuvent être rattachées au programme idéologique de Friedrich Von Hayek (1899-1992) qu'on retrouve dans *Constitution de la liberté* (1960), mais aussi aux travaux de Robert Nozick (1938-2002) ou de Milton Friedman (1912-2006).

<sup>250</sup> Voir les textes suivants : 1. Kamel Béji, Guy Debailleul, Gilles Dostaler, Bernard Élie, Frédéric Hanin, Sylvie Morel, Vincent van Schendel. et co-signé par 60 autres économistes en janvier 2008. Titre : « Pour une autre vision de l'économie », disponible sur le site internet suivant : [http://www.economieautrement.org/IMG/pdf/Pour\\_une\\_autre\\_vision\\_de\\_l\\_economie-2.pdf](http://www.economieautrement.org/IMG/pdf/Pour_une_autre_vision_de_l_economie-2.pdf) (page web consultée le 29 septembre 2011) ; 2. Thibault Daudigeos et Bertrand Valiorgue, « Penser le travail et la souffrance dans l'organisation néolibérale », dans Pierre Chaudat et Renaud Muller (dir.), *Les nouvelles organisations du travail : entre souffrance et performance*, L'Harmattan, Paris, 2011, p. 37-72.

il est plutôt aisé de relier ce discours au déploiement de la NGP dans les réseaux publics de la santé et de services sociaux au Canada. Toutefois, Christakis Georgiou rappelle que, lorsqu'il s'agit de critiquer le néolibéralisme en lien avec la conception de l'État qu'il cherche à mettre de l'avant, il importe de garder à l'esprit qu'il existe un écart empiriquement démontrable entre la théorie néolibérale de l'État et la réalité. Pour permettre au lecteur de mieux comprendre, Georgiou fournit plusieurs exemples, dont le suivant : même si on sait, au plan théorique, que l'État doit se tenir à l'écart du fonctionnement des marchés, les théoriciens néolibéraux soutiennent néanmoins que l'État a un rôle économique à jouer, qui est notamment celui de garantir un environnement favorable aux investissements, aux entreprises<sup>251</sup>.

Malgré l'écart démontré par Georgiou entre l'idéal libéral de l'État et la réalité, un nombre considérable de textes recensés font ressortir l'idée que la relation des citoyens avec l'État serait, comme pour la question environnementale à l'heure actuelle, à un carrefour important. Sans dire, par exemple, que les choix de l'État sont comptables avant d'être axés sur le bien commun, plusieurs arguments soulèvent la question des limites à soumettre les fonctions étatiques aux impératifs managériaux de la performance, à la logique du marché. L'ire et la crise de confiance citoyenne constatée face à la gouvernance de l'État rappellent que toute atteinte à la norme du droit public au profit des normes du droit privé ou des intérêts privés fait toujours réagir.

---

<sup>251</sup> Georgiou, Christakis, « L'État capitaliste à l'ère du néolibéralisme », disponible dans la revue électronique *Que Faire ?*, n° 9, août/octobre 2008 : <http://quefaire.lautre.net/que-faire/que-faire-lcr-no09-aout-octobre/article/l-etat-capitaliste-a-l-ere-du> (page web consultée le 14 octobre 2011).



#### **2.4.2 NGP et son opérationnalisation au sein des organismes du réseau de la santé et des services sociaux**

Après avoir situé la NGP dans le sillon de la théorie libérale et des mesures visant à restructurer les administrations publiques où sont observées, par la conjugaison des difficultés financières des collectivités publiques, des lacunes au fonctionnement des États interventionnistes, précisons la visée idéologique la NGP : assainir les finances publiques (réduction des coûts) et améliorer les conditions de la compétition économique. Les mots clefs s'y rapportant sont : la flexibilité, l'efficacité, l'efficience, la gouvernance, l'évaluation, la traçabilité, la compétitivité. Les solutions globales envisagées : introduire dans la sphère publique des méthodes de management traditionnellement employées dans le secteur privé.

Pour éviter de tomber dans le piège des nombreux discours manichéens entourant la NGP dans le secteur de la santé et des services sociaux, la lecture du texte d'Anne Amar et Ludovic Berthier est utile. Leur texte permet de déterminer l'origine, les avantages et les limites de la NGP. En outre, ces auteurs indiquent que, bien que les causes de l'émergence de la NGP soient multiples<sup>252</sup>, les crises financières sont parmi les principaux facteurs déclenchants<sup>253</sup>. Ils présentent dans ce qui suit l'origine du concept nouveau management public (NMP):

le NMP est un concept qui puise ses fondements dans de nombreux courants de pensée (courant néoclassique, théorie des organisations, théorie de l'agence, théorie des droits de propriété, etc.) et qui par bien des aspects rejoint l'idéologie du *Public Choice* reposant sur l'individualisme méthodologique (c'est-à-dire sur l'idée selon laquelle les intérêts d'une organisation publique doivent avant tout être analysés au travers des individus qui la composent et des stratégies qui leurs sont associées), le recours aux privatisations et une plus grande souplesse et décentralisation des unités administratives. L'idée principale du NMP est que les méthodes de management du secteur privé, supérieures à celles du

---

<sup>252</sup> Anne Amar et Ludovic Berthier, « Le nouveau management public : avantages et limites », *Revue du RECEMAP*, 2007, p.1-13. Disponible sur le site internet de la Revue du RECEMAP :

<http://www.unice.fr/recemap/Framerevue.html> (page web consultée le 14 novembre 2011).

<sup>253</sup> *Idib.*, p. 3.

secteur public, peuvent lui être transposées. Le secteur public est jugé inefficace, excessivement bureaucratique, rigide, coûteux, centré sur son propre développement (effet Léviathan), non innovant et ayant une hiérarchie trop centralisée. Dès lors, pour le perfectionner il est nécessaire d'accroître les marges de manœuvre des gestionnaires pour leur permettre de mieux répondre, au moindre coût, aux attentes des citoyens. Ces derniers sont désormais assimilés à des clients (logique consumériste) tandis que les administrateurs deviennent de véritables managers. Cette conception du secteur public – et plus particulièrement de l'administration, reposant sur les 3 E « Économie, Efficacité, Efficience » (Urio, 1998) – est à l'opposée de celle de Weber pour lequel la « bureaucratie », véritable idéal type, est la condition même de l'efficacité par sa dimension rationaliste<sup>254</sup>.

La NGP, qui serait d'abord apparue au début des années 1980 au Royaume-Uni, aurait ensuite touché de nombreuses régions et pays de l'OCDE : la Nouvelle-Zélande en 1984, les États-Unis en 1993, le Canada en 1994, le Japon en 1996, l'Allemagne en 1999, la Belgique en 1994, des pays africains en 2001, des pays ibéro-américains en 2003 et la France après 2000. Amar et Berthier précisent que des réformes dites « fortes » auraient eu lieu au Royaume-Uni, en Nouvelle-Zélande et dans certaines provinces canadiennes<sup>255</sup>, tandis que des réformes dites « souples » auraient eu lieu aux États-Unis, en Allemagne, en Suisse, aux Pays-Bas, etc. On le constate, le développement de la NGP s'étend au niveau international et local, et, selon les auteurs, il n'existerait pas un système unique de NGP, « mais plusieurs systèmes dont l'ampleur et le contenu dépendent de la culture et des particularités de chaque pays<sup>256</sup> ». Afin de mieux situer la NGP, attardons-nous à ce descriptif emprunté à Amar et Berthier<sup>257</sup>.

---

<sup>254</sup> *Ibid.*, p. 3.

<sup>255</sup> Voir à cet effet l'article de Gérard Duhaime dans le *Monde diplomatique* et s'intitulant « Offensive contre l'État social au Québec », mis en ligne en juillet 2004, aux pages 16 et 17, disponible à l'adresse suivante : <http://www.monde-diplomatique.fr/2004/07/DUHAIME/11305> (page web consultée le 4 juin 2011).

<sup>256</sup> *Ibid.*, p. 7.

<sup>257</sup> *Ibid.*, p. 4, voir Tableau 2.

## Différentes actions s'inscrivant dans le champ du NMP ou NGP

Fonction stratégique	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion par les résultats</li><li>• Mise en place d'une planification stratégique</li><li>• Privatisation d'entreprises publiques, externalisation (faire-faire)</li><li>• Mise en place de partenariats public/privé</li><li>• Séparation des fonctions politique (conception) et administrative (mise en œuvre)</li><li>• Déconcentration et/ou décentralisation</li><li>• Utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication en interne (l'intranet permet de décroïsonner les services)</li><li>• Généralisation de l'évaluation (culture de la performance)</li><li>• Simplification des formalités administratives</li></ul>
Fonction finance	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réduction des déficits</li><li>• Budgétisation par programme</li><li>• Plus grande transparence de la comptabilité (par exemple par la mise en place d'une comptabilité analytique pour comparer les résultats aux prévisions)</li></ul>
Fonction marketing	<ul style="list-style-type: none"><li>• Développement du marketing public (consultations, enquêtes, sondages, observatoires, etc.)</li><li>• Utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication en externe (pour une meilleure communication)</li><li>• Réduction des effectifs</li></ul>
Fonction des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabilisation et motivation des fonctionnaires (individualisation des rémunérations, primes au rendement, etc.)</li><li>• Développement de la participation</li></ul>

Les diverses actions qui s'inscrivent dans le champ de la NGP permettent de déduire que ce type de gestion a ce pouvoir d'influencer les États, et, plus spécifiquement, les organisations du secteur des services de santé et des services sociaux dans leurs missions, leurs valeurs, leurs rôles et leurs mandats publics. En effet, si plusieurs pensent que la NGP à ce pouvoir d'influencer positivement les services publics, il y a ceux qui pensent plutôt le contraire. À ceux-là, Amar et Berthier rappellent qu'en fonction des visées d'économie budgétaire, ont été constatées des

réussites, mais aussi des ratés au déploiement de la NGP. Ainsi, et en raison que la NGP ne fut pas implantée dans toutes les sphères de l'activité publique, ce type de gestion n'aurait pas toujours permis d'engendrer une augmentation de l'efficacité des services. Bref, malgré les ratés, l'argument légitimant ce type de gestion change peu avec le temps, car il induit cette croyance que ça ne pouvait plus durer comme ça. À cause de l'endettement, des crises financières ou autres, plusieurs pensent ainsi que la transformation de l'État est devenue incontournable : « L'adaptation du secteur public aux nouveaux défis de nos sociétés [...] et aux exigences accrues des citoyens apparaît comme une nécessité<sup>258</sup> ». La NGP, seule désignée depuis le début des années 1980 pour relever le défi, semble donc là pour rester.

Avant de clore cette rubrique, un fait a attiré notre attention dans les textes recensés : c'est le peu d'analyses critiques portant sur la légitimité de la NPG comme mode de gestion dans le secteur spécifique de la santé et des services sociaux. Or, c'est dans un numéro de la revue *Nouvelles Pratiques Sociales*, et plus précisément dans un texte d'Alain Dupuis et Luc Farinas, que nous avons retracé une critique en règle des modes managériaux qui se succèdent depuis des décennies au sein de ce que les auteurs nomment les organisations publiques de services humains complexes au Québec. Les auteurs posent une question qui retient l'attention et qui donne le ton à leur argumentaire :

On implante la rationalisation des choix budgétaires, la gestion par objectifs, le budget base zéro, la planification stratégique, la qualité totale, la réingénierie des processus, le benchmarking, les pratiques exemplaires, les pratiques basées sur des données probantes, la gestion axée sur les résultats, les règles de saine gouvernance. On affirme et on pense viser une plus grande coordination, une plus grande équité, une plus grande efficacité, une plus grande qualité et une plus grande imputabilité. Y arrive-t-on ? Et si l'on obtenait plutôt l'effet inverse<sup>259</sup> ?

---

<sup>258</sup> *Ibid.*, p. 11.

<sup>259</sup> Alain Dupuis et Luc Farinas, « Vers un appauvrissement managérialiste des organisations de services humains complexes ? », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 22, n° 2, 2010, p. 52.

Dupuis et Farinas y vont d'une remise en question cinglante des réformes impulsées par la NGP depuis les années 1980 dans les organisations publiques de services humains complexes au Québec. En adoptant un discours critique qui puise sa logique dans les sciences de l'organisation, leur argumentaire vise essentiellement : 1. à remettre en cause la légitimité même de la NGP comme mode de gestion viable pour les organisations publiques de services humains complexes ; 2. à présenter, voir, à réhabiliter d'autres modèles d'organisation pouvant s'avérer plus efficaces que la NGP, des modèles participatifs qui, plutôt que de les éviter, utilisent le savoir et le jugement des professionnels.

Au-delà des critiques de Dupuis et Farinas portant sur la NGP, il y a cette idée récurrente dans les textes qui admet qu'une gouvernance étatique qui ne tient pas compte des avis, des intérêts de l'ensemble des acteurs concernés, de la nature des missions des organisations et qui n'a pas de continuité, a souvent pour conséquence de générer beaucoup de résistance chez les travailleurs ou les administrateurs qui doivent opérationnaliser les commandes politiques et managériales, des commandes et logiques gestionnaires que plusieurs disent déconnectées de la base, du terrain.

### **2.4.3 Optimisme face à l'État et aux services publics**

Au-delà des constats critiques entourant l'offensive économico-politique contre les États interventionnistes<sup>260</sup>, et plus particulièrement des sombres présages liés au développement de la NGP pour les professionnels et leur pratique, il y a cet appel répétitif à demeurer critique et, surtout, à ne pas croire que tout est joué d'avance. En fonction des réussites et des ratés de la NGP dans la sphère publique, on suppose ainsi que la position étatique, toujours puissante, est

---

<sup>260</sup> Voir les textes suivants : 1. Jean-Louis Genard, *op. cit.*, 2009, p. 15-34. ; 2. Michèle Pondaven, *op. cit.*, 2012, p. 33-44.

modifiable. Effectivement, si plusieurs pensent qu'il y a des limites à soumettre les fonctions et actions étatiques aux impératifs managériaux de la performance et du résultat, à la logique du marché, ces limites doivent être exploitées. Du moins, et en fonction du *momentum* actuel, il serait temps de les exploiter.

Les propos de plusieurs auteurs, dont Guy Peters, André Lacroix et Brigitte Bouquet<sup>261</sup>, sont représentatifs de ce discours qui se veut optimiste au niveau du devenir de la NGP dans les services publics. À partir d'un argumentaire plus politique, Peters, en plus de rendre compte du passage d'une gouvernance publique strictement hiérarchique à la NGP insiste sur l'actuel entre-deux qui viserait à ré-assurer la performance des services publics. Il rappelle que l'orientation générale des changements dans le secteur public des dernières décennies a consisté à décentrer le secteur public, et cela a eu pour effet de créer un problème de gouvernance. Plus spécifiquement, la NGP aurait fait perdre le contrôle des politiques publiques au profit des échelons administratifs inférieurs, d'organismes publics déconcentrés ou du secteur privé<sup>262</sup>. Les effets de décentration de la NGP ont alors été manifestes.

Selon Peters, et en toile de fond à cette logique de la NGP qui consistait à retirer du pouvoir aux politiques, à disséminer l'exercice de la puissance publique à l'intérieur du secteur public<sup>263</sup>, des leaders politiques et hauts fonctionnaires s'engagèrent pour freiner cette logique a-politique propre à la NGP. Ces leaders cherchaient et chercheraient encore à reprendre une partie de leur contrôle sur les processus décentrés<sup>264</sup>. En effet, nous serions dans ce *momentum* où, constatant

---

<sup>261</sup> Voir les textes suivants : 1. Brigitte Bouquet, *op. cit.*, 2006. 2. Brigitte Bouquet, *op. cit.*, 2010.

<sup>262</sup> Guy B. Peters, *op. cit.*, 2009, p. 18.

<sup>263</sup> *Ibid.*, p. 15.

<sup>264</sup> *Ibid.*, p. 21.

que les variantes de la réforme de la NGP auraient atteint leurs objectifs à l'intérieur du secteur public, les dirigeants politiques et administratifs seraient confrontés au défi suivant : trouver des moyens permettant de diriger à partir du centre tout en garantissant une certaine autonomie aux organismes décentralisés. C'est dans cette perspective que Peters parle d'une métagouvernance.

Ce qu'il faut retenir des propos de Peters, c'est qu'au-delà de la déferlante NGP depuis les années 1980, il y a ce centre politique qui cherche toujours à préserver sa possibilité d'intervenir<sup>265</sup>. Ce centre qu'on dit capable de défendre les missions publiques des établissements, et cela, en fonction d'objectifs susceptibles de rejoindre les acteurs professionnels et les citoyens. Si la NGP et les réformes qui l'ont accompagnée ont eu pour effet d'affaiblir l'appareil central de l'État à « donner une direction globale tant à l'administration publique qu'à la société dans son ensemble<sup>266</sup> », les approches autour de la métagouvernance pourraient être une façon de reprendre la capacité de gouverner qui est, pour Peters, dès plus importantes pour garantir l'efficacité des politiques publiques, et, plus globalement, pour assurer la capacité d'intervenir du politique, de la démocratie participative.

Les propos de Peters restent également utiles, car ils situent, comme chez Brigitte Bouquet, cet impossible retour en arrière, cette obligation de participer au renouvellement de la gouvernance, de l'État.

---

<sup>265</sup> *Ibid.*, p. 23.

<sup>266</sup> *Ibid.*, p. 23.

Bouquet n'aborde pas les mêmes termes de domaine que Peters sur le déploiement de la métagouvernance, mais elle abonde dans le sens de ce dernier pour ce qui est de penser que les variantes de la réforme de la NGP ont atteint leurs objectifs et qu'il faille maintenant réfléchir à de nouvelles alternatives dans le secteur de la santé et des services sociaux. Pour elle, il y aurait à cet effet trois voies à développer : l'une serait d'adopter une gouvernance clinique ; une autre serait d'actualiser un management rénové au sein des institutions et services ; enfin, une troisième concernerait la gestion négociée de l'action sociale. Dans ces trois voies proposées par Bouquet, on note l'idée que la pensée managériale et son cortège de techniques ne peuvent faire fi des autres courants de possibilités qui l'interpellent. L'auteure, plus centrée que Peters sur le secteur de la santé et des services sociaux et sur la réflexion éthique en travail social, propose donc des moyens pratiques pour rendre profitable cette hybridation entre logiques cliniques et logiques managériales<sup>267</sup>.

En somme, voilà des propos à relier avec ceux d'André Lacroix<sup>268</sup>. En effet, si l'idée d'une gouvernance managériale participative, responsable, éthique et capable d'engager la délibération organisationnelle sur les normativités peut paraître utopique, il y a lieu de penser autrement à l'avenir, car bien que modeste, ce type de gestion idéalisé chez Bouquet et chez Lacroix pourrait devenir de plus en plus concret dans les organismes du secteur de la santé et des services sociaux.

---

<sup>267</sup> On peut faire des liens entre les visées de prévention de Bouquet et celles qu'on retrouve dans la conclusion du Rapport R-691 de l'IRSSST en 2011, *Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST)*, Études et recherches, Montréal. Par exemple, à la page 651, il est indiqué que des « travaux montrent que l'implication du management et des travailleurs, et donc la reconnaissance de leurs savoirs est une garantie de l'impact durable des mesures de prévention implantées (Daniellou et coll., 2009 ; Simard, 1998) ». Autres exemples, on indique, toujours à la page 651, que « des modèles organisationnels innovateurs tels que les organisations apprenantes et les organisations en « lean production » (qualité totale, flux tendu, polyvalence) s'opposent en termes de conditions de travail et de conséquences sur la santé et la sécurité ».

<sup>268</sup> Lorsqu'il était notamment question de l'éthique comme levier profitable au sein des organisations.



En effet, et nous le verrons plus loin, de nombreuses études quantitatives et qualitatives sur la souffrance au travail voient le jour de par le monde et recommandent spécifiquement des stratégies du faire-face axées sur l'instauration, au plan organisationnel, d'un climat éthique participatif, dialogique où, par exemple, l'éducation à l'éthique et à la délibération éthique serait offerte aux employés. Grâce à ces nombreuses études empiriques qui voient le jour, il est convenu d'envisager que l'avenir permettra de concevoir de façon moins modeste cette idée de Lacroix à l'effet qu'il est possible d'envisager le « milieu de travail comme un milieu de discussion de la norme et de gestion décentralisée puisque le travailleur, assimilé à un professionnel, peut désormais interpréter et questionner les politiques institutionnelles et, surtout, les manières de produire ou de rendre un service à la population<sup>269</sup> ».

#### **2.4.4 Climat organisationnel et les conditions de travail qui en découlent dans le secteur public de la santé et des services sociaux**

En fonction des dires qui précèdent, on peut déduire que la souffrance psychique au travail est corrélée à des caractéristiques organisationnelles et, plus spécifiquement, au climat organisationnel. Généralement, l'utilisation du terme climat organisationnel renvoie à la perception qu'ont les travailleurs des caractéristiques organisationnelles qui agissent sur leurs comportements, sur leur rôle et sur leurs activités professionnelles<sup>270</sup>. L'angle habituellement privilégié pour aborder la perception qu'ont où peuvent avoir les professionnels sur la façon dont ils sont traités reste le mode de gestion. Or, si le mode de gestion en contexte de NGP se réfère à l'ensemble des pratiques managériales que la direction d'une organisation actualise afin

---

<sup>269</sup> André Lacroix, *op. cit.*, 2009, p. 145.

<sup>270</sup> Luc Brunet, *Climat organisationnel et efficacité scolaire. Département d'études en éducation et d'administration de l'éducation*, UDM, mis en ligne le 11-09-06 : <http://www.forres.ch/documents/climat-efficacite-brunet.htm> (page web consultée le 5 juillet 2011).

d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés, on peut comprendre pourquoi la question du climat organisationnel dépend des actions des administrateurs. Ces administrateurs qui ont notamment la responsabilité d'actualiser un leadership de gestion en mesure d'influencer le climat organisationnel et, par ricochet, la façon dont les individus interagissent pour produire des résultats, pour répondre aux objectifs organisationnels<sup>271</sup>.

Pour cibler davantage la perception entretenue par les professionnels sur la façon dont ils sont traités par les gestionnaires dans le secteur de la santé et des services sociaux, on s'est d'abord référé à ce qui favorise ou ne favorise pas la rétention des professionnels dans ce secteur d'activité. Chantal Tremblay précise, dans ce qui suit, un ensemble de variables importantes à considérer:

La littérature scientifique rapporte qu'une charge de travail élevée, le manque de support d'un dirigeant et de ses pairs [...], un haut niveau de stress [...] de même que la violence au travail [...] constituent des facteurs organisationnels pouvant inciter une personne à quitter son emploi. D'un autre côté, l'établissement d'un réseau informationnel, les possibilités d'avancement au sein de l'entreprise, l'implication dans le processus de prise de décision [...], un salaire élevé, l'accès à diverses formations [...], la reconnaissance de la part de l'employeur [...] de même que le support des collègues [...] sont des déterminants organisationnels ayant des répercussions positives sur la rétention des employés dans une organisation. Finalement, la taille de l'entreprise [...], son lieu de référence [...], ses années d'opération, son environnement physique et le niveau d'engagement de l'employé envers l'organisation peuvent également influencer les intentions de quitter du personnel [...] <sup>272</sup>.

Dans le même sens, Kim Hansung, dans sa thèse de doctorat, détermine quelques facteurs critiques favorisant la rétention des employés à leur travail<sup>273</sup>.

---

<sup>271</sup> *Ibid.*

<sup>272</sup> Chantale Tremblay, *Le roulement de personnel chez des intervenants en Centre jeunesse : causes et effets*. Mémoire présenté à la Faculté d'éducation en vue de l'obtention du grade de Maître en éducation (M.Sc.) Programme de psychoéducation, 2008, p. 8-9.

<sup>273</sup> Kim Hansung, *A longitudinal study of job resources, burnout, and turnover among social workers: implications for evidence-based organizational practices*. A dissertation presented to the faculty of the graduate school University

On déduit donc qu'un cumul impliquant une charge de travail élevée, un manque d'appui de la part de l'administratif ou de celle des collègues, une perte d'intérêt pour le travail, une perception de ne pas avoir un travail à la hauteur des compétences professionnelles, une mauvaise supervision, un haut niveau de stress et de la violence au travail seraient des déterminants organisationnels susceptibles d'inciter un travailleur à quitter son emploi. À l'inverse, l'établissement d'un réseau informationnel, les possibilités d'avancement, l'implication dans la prise de décision, l'accès à l'information, le niveau de salaire élevé, l'intérêt et l'engagement au travail, l'établissement d'une bonne supervision, l'absence de stress ou de violence au travail, la solidarité entre collègues et la reconnaissance de la part de l'employeur figureraient comme des déterminants organisationnels susceptibles de favoriser la rétention des employés. Ces données récurrentes dans les textes recensés démontrent que le climat organisationnel peut agir sur les motivations, les attitudes, les rapports communicationnels, les façons d'agir, la santé et le bien-être des travailleurs<sup>274</sup>.

Précisons d'emblé que les déterminants organisationnels responsables de la rétention des employés établissent une relation de cause à effet itérative dans les textes recensés : relation entre la charge de travail, le degré d'autonomie, le degré de reconnaissance et d'appui social. Bien que nous aurons à expliquer davantage ces relations avec le segment à venir sur le stress au travail, les propos de Jean-François Chanlat peuvent être liés à cette relation causale. Ce dernier, influencé par les travaux de R. Karasek et T. Theorell sur le stress, par l'ergonomie et la psychodynamique du travail en ce qui concerne le clivage prescrit-réel et la notion de

---

of Southern California, In partial fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy (Social Work), 2008, p. 35.

<sup>274</sup> Charles Glisson et Anthony Hemmelgarn, « The effect of organizational climate and interorganizational coordination on the quality and outcomes of children's services », *Child Abuse & Neglect*, vol. 22, n° 5, 1998, p. 401-421.

reconnaissance, indique que « la relation entre la charge de travail, le degré d'autonomie et le degré de reconnaissance déterminera le niveau de stress professionnel<sup>275</sup> ». Pour cet auteur, plus cette relation est négative, plus le travailleur risque d'éprouver des problèmes de santé mentale ou physique. À l'inverse, plus la relation sera positive, plus elle sera salutogène<sup>276</sup> pour le travailleur. Chez Chanlat, le niveau de stress varie donc selon le mode de gestion, et, plus spécifiquement, selon la configuration qui existerait entre la charge de travail, le degré d'autonomie et le degré de reconnaissance au travail.

On peut également faire un lien entre les déterminants organisationnels favorisant ou ne favorisant pas la rétention des employés, la conception du stress professionnel chez Jean-François Chanlat et les résultats de l'étude de Kevin E. Kelloway et Arla L. Day. Cette étude, qui date de 2005, porte spécifiquement sur les facteurs qui favorisent ou non la constitution d'un milieu de travail sain. S'inspirant de la définition de *l'Américan Psychological Association* ou de l'Institut national de la qualité<sup>277</sup> (INQ), les auteurs précisent ainsi qu'un milieu de travail sain traite les employés de façon équitable, en offrant un soutien organisationnel axé sur le perfectionnement, l'amélioration de la qualité de vie. Il appert ainsi, et par inversion, qu'un climat organisationnel malsain générerait du stress chez les travailleurs et on y observerait peu ou pas de ressources pour aider les employés à favoriser leur bien-être au travail.

---

<sup>275</sup> Jean-François Chanlat, « Nouveaux modes de gestion, stress professionnel et santé au travail », dans *L'homme à l'échine pliée, Réflexions sur le stress professionnel*, Ingrid Brunstein (dir.), Collection Sociologie Clinique, Desclée de Brouwer, Paris, 1999, p. 36.

<sup>276</sup> *Ibid.*, p. 36.

<sup>277</sup> Kevin E. Kelloway et Arla L. Day, « La constitution d'un milieu de travail sain: ce que nous savons jusqu'à maintenant », *Revue canadienne des sciences du comportement*, vol. 37, n° 4, 2005, p. 237.

Pour pousser davantage cette réflexion sur les caractéristiques d'un milieu de travail, voire d'un climat organisationnel sain ou malsain, on peut aussi se référer au document du Réseau Conseil Interdisciplinaire du Québec produit en mai 2007. À partir des termes utilisés par des répondants pour décrire leur climat de travail dans le cadre d'une étude empirique<sup>278</sup>, Claude Larivière expose un modèle explicatif constitué de quatre grandes dimensions qui permettent de :

1. cibler des attributs de ce qu'est un bon ou un mauvais climat organisationnel ;
2. d'alimenter la réflexion autour des propos antérieurs sur les réussites et les ratés du déploiement de la NGP dans le secteur de la santé et des services sociaux ;
3. mieux se représenter ce qui détermine un bon ou mauvais climat organisationnel ;
4. d'identifier des cibles que les gestionnaires-administrateurs doivent prendre en considération s'ils veulent instaurer un meilleur climat de travail.

Enfin, on peut faire un dernier lien avec les données d'Estelle Morin qui se trouve dans la conclusion du Rapport R-543 de l'IRST, rapport que nous avons commenté dans la première partie, en lien avec l'éthique et la quête de sens. En fonction des résultats de ce rapport, précisons qu'un travail qui a du sens, c'est un travail :

1. qui est utile pour la société ou pour les autres, qui est fait « d'une façon responsable, non seulement dans son exécution, mais aussi dans les produits et les conséquences qu'il engendre<sup>279</sup> » ;
2. qui « s'accomplit dans un contexte qui respecte les valeurs humaines, dans un milieu qui respecte la justice, l'équité et la dignité humaine<sup>280</sup> » ;
3. qui « doit procurer du plaisir à la personne qui l'effectue<sup>281</sup> » ;

---

<sup>278</sup> Claude Larivière, « L'environnement de travail des établissements publics : les facteurs essentiels au bon climat de travail », *Le Climat de travail, Réseau Conseil Interdisciplinaire du Québec*, mai 2007, disponible en ligne : <http://www.rciq.ca/> (page web consultée le 8 mai 2010).

<sup>279</sup> IRSST, *op. cit.*, 2008, p. 42.

<sup>280</sup> *Ibid.*, p. 43.

<sup>281</sup> *Ibid.*, p. 43.

4. qui doit « permettre à l'individu qui le fait d'exercer ses compétences et son jugement, de faire preuve de créativité dans la résolution des problèmes et d'avoir voix au chapitre quant aux décisions qui le concerne<sup>282</sup> » ;
5. qui doit « être fait dans un milieu qui stimule le développement de relations professionnelles positives<sup>283</sup> » ;
6. qui « doit aussi permettre à l'individu qui le fait d'exercer ses compétences et son jugement<sup>284</sup> ».

Ces caractéristiques d'un travail qui a du sens chez Morin peuvent être liées aux déterminants organisationnels qui favorisent la rétention ou la non-rétention des employés, à la conception du stress professionnel chez Jean-François Chanlat, aux facteurs qui favorisent ou non la constitution d'un milieu de travail sain chez Kevin E. Kelloway et Arla L. Day, bref, au modèle explicatif de Larivière sur le climat de travail.

#### **2.4.5 Enjeux et conséquences de la NGP au niveau des conditions de travail : point de vue des organisations professionnelles**

Nous allons maintenant, toujours en lien avec les réflexions qui précèdent, présenter ce qui s'est écrit sur les incidences des conditions de travail sur les travailleurs sociaux et sur leur pratique. Nous utiliserons, pour ce faire, des écrits provenant d'organisations professionnelles comme l'ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ<sup>285</sup>), l'association des travailleuses et travailleurs sociaux d'Ontario (ATTSO) l'association canadienne des travailleuses et travailleurs sociaux du Canada (ACTS).

---

<sup>282</sup> *Ibid.*, p. 43.

<sup>283</sup> *Ibid.*, p. 43.

<sup>284</sup> *Ibid.*, p. 43.

<sup>285</sup> L'OTSTCFQ est la nouvelle appellation qui remplace celle de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (OPTSQ). Toutefois, comme la plupart des travaux cités dans cette séquence sont issus de l'ancienne appellation, il se peut que nous utilisions cette dernière.

## 2.4.6 Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

Un passage du Bulletin de l'ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec dévoile des conséquences liées aux réformes impulsées par la NGP chez les professionnels :

La réorganisation du Réseau fait vivre différents enjeux à nos pratiques. [...] La confrontation est réelle : délais de traitement de plus en plus court, manque de ressources, coupes budgétaires récurrentes, difficultés de rétention de personnel qualifié et expérimenté, pression sur les délais de prise en charge, révision des offres de service, restriction des critères d'admissibilité selon des balises et des moyens jugés parfois aléatoires, etc. [...] Les impacts majeurs de ces réorganisations se font aussi sentir dans les conditions de travail. On assiste à des changements plus souvent imposés que choisis : restructurations, réformes, fusions, etc. Les impacts sont ressentis dans la diminution du sentiment d'appartenance, la détérioration du climat de travail et l'affaiblissement des liens, une plus grande mouvance du personnel, la perte de séniorité et une plus grande instabilité dans les équipes<sup>286</sup>.

Le contenu de cette citation peut être mis en lien avec les propos des contributeurs du numéro 136 (2012.1) de la revue *Intervention*, mais surtout avec le texte de Claude Larivière<sup>287</sup> qui analyse dans ce numéro en question les résultats des sondages réalisés entre 2006 et 2010<sup>288</sup> par le Comité de la pratique concernant les réseaux locaux de santé et de services sociaux de l'OTSTCFQ. En nous concentrant plus spécifiquement sur le deuxième sondage de 2007<sup>289</sup> qui est basé sur les résultats provenant de 433 répondants sondés en ligne, on observe que les transformations organisationnelles amorcées avec la réforme de 2004 ont généré des souffrances

---

<sup>286</sup> OTSTCFQ, *Bulletin de l'OTSTCFQ*, n° 114, 2011, p. 25.

<sup>287</sup> Claude Larivière, *op. cit.*, 2012, p. 30-40. La dernière phrase du texte de Larivière à la page 39 donne une idée des conséquences et enjeux liées à la transformation du réseau public au Québec : « Huit ans après son introduction par un ministre passé depuis au secteur privé, pilotée dorénavant par un autre ministre axé sur l'interventionnisme et une micro-gestion excessive, une réforme qui portait des promesses de mise en valeur de la responsabilité populationnelle (Bourque, 2009) s'enfonce de plus en plus dans l'esprit de la NGP et des ententes de gestion qui constituent un risque élevé de cul-de-sac. Dommage ! ».

<sup>288</sup> Voir Claude Larivière, *L'impact de la restructuration du réseau sur la pratique professionnelle*, OTSTCFQ, 2010, 39 p.

<sup>289</sup> Claude Larivière, « L'impact de la restructuration du réseau sur la pratique professionnelle », Sondage en ligne 2007, Projet de recherche réalisé par le Comité de la pratique concernant les réseaux locaux de santé et de services sociaux de l'OTSTCFQ, mai 2008, disponible en ligne à l'adresse suivante : <http://www.otstcfq.org/docs/default-document-library/rapport-lariviere-2-final.pdf?sfvrsn=0> (page web consultée le 5 mars 2009).

chez les professionnels dans leurs rapports à eux-mêmes, dans leurs rapports aux clientèles et dans leurs rapports avec l'organisation qui les emploient.

Par exemple, il est indiqué que 27 % des répondants affirment être insatisfaits de leur travail auprès des clientèles et que 4 % seraient très insatisfaits. Près du tiers des travailleurs sociaux posent ainsi un regard négatif sur leur emploi et ne voient pas d'initiatives intéressantes. D'ailleurs, pour la période de 2007 où s'est effectué le sondage en ligne, la satisfaction au travail aurait baissé de 2,6 % en un an, ce qui, pour les auteurs du rapport, reste une évolution significative. Cependant, même si ce pourcentage de satisfaction au travail a pu baisser de 2,6 % en un an, il y a cette donnée étonnante à l'effet que 59 % des répondants affirment être satisfaits de leur travail auprès des clientèles. Ce pourcentage élevé de satisfaction au travail reste une donnée caractéristique qu'on pourra corrélérer plus loin avec les résultats des répondants de l'ATTSO en Ontario et avec les textes de l'ACTS.

Les rapports de mai 2008 et de 2010 de l'OTSTCFQ, comme l'article de Claude Larivière qui jette un regard global sur la démarche de recherche actualisée auprès des membres de l'ordre professionnel au Québec, proposent plusieurs pistes de réflexion intéressantes sur des thèmes récurrents dans les textes recensés. Par exemple, et au-delà des irritants que rencontrent les professionnels en lien avec les conditions de travail difficiles, ces différents écrits précisent des recommandations qui visent à circonscrire un idéal professionnel à atteindre au sein des établissements où évoluent les travailleurs sociaux. Pensons, pour ce faire, aux recommandations qui visaient à renouveler le style de gestion, l'organisation du travail, les types d'encadrement,



l'accès à l'information, la supervision clinique ou l'aide à la décision éthique, la formation continue, etc. Bref, se révèle ainsi chez plusieurs répondants :

1. un désir de s'affirmer au travail ;
2. un besoin d'être respecté comme professionnel et particulièrement au niveau de l'expertise « qu'ils ont mis des années à développer avec une clientèle [...] <sup>290</sup> » ;
3. une volonté pour que la mesure de la performance au travail puisse tenir compte de la qualité des activités professionnelles accomplies.

En résonance avec les caractéristiques précédentes permettant de déterminer ce qu'est un bon climat organisationnel, il appert enfin que les professionnels qui ont été sondés veulent prendre part aux décisions organisationnelles qui sont susceptibles d'influencer leurs conditions de travail, leur pratique professionnelle et les services sociaux offerts à la population. Enfin, il importe de noter que quelques répondants, irrités face à l'évolution des conditions de travail difficiles dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, pensent utiliser une voie de sortie autre que la gestion, celle de la pratique privée.

#### **2.4.7 Association des travailleuses et travailleurs sociaux de l'Ontario (ATTSO)**

Dans le même style, mais rapporté sous forme d'article scientifique, on fait état d'un sondage qu'avait commandé l'Association des travailleuses et travailleurs sociaux de l'Ontario (ATTSO) auprès des travailleurs sociaux de la province en 2009. Ce sondage a été réalisé pour connaître les enjeux que rencontrent les professionnels autour des conditions de travail jugées de plus en plus difficiles. Comme dans la citation précédente du Bulletin de l'ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, les auteurs de l'article indiquent, pour donner le

---

<sup>290</sup> Claude Larivière, *op. cit.*, 2012, p. 35.

ton à leur argumentaire, que les professionnels œuvrent « au sein d'un espace contradictoire où les ressources sont limitées, la tâche s'alourdit et les salaires sont faibles<sup>291</sup> ».

Comme dans le précédent rapport de l'OTSTCFQ, il y a des faits saillants entourant les dires de travailleurs sociaux de l'Ontario qu'il importe de souligner. D'abord, l'échantillon est plus élevé qu'au Québec, en ce sens que l'étude a sollicité des réponses de plus de 1 000 répondants. Ensuite, les auteurs n'abordent pas, dans leur analyse, l'impact d'une réforme étatique spécifique comme c'est le cas au Québec ; ils pointent plutôt la NGP et ses conséquences via les nombreuses réformes qu'aurait connues l'Ontario depuis le milieu des années 1980 et le début des années 1990. D'ailleurs, on saisit, dès les premières lignes de l'article, que les conditions de travail des travailleurs sociaux ont, dans ce passage des années 1980 et du début des années 1990, changé rapidement. Est notamment précisé l'idée que le *New models of managerialism*, et plus spécifiquement l'impartition flexible qui l'accompagne, aurait modifié de façon notable le paysage des emplois à temps plein ou permanents dans la province<sup>292</sup>. Expliquant que le secteur de la santé et des services sociaux d'Ontario serait en mode de restructuration néolibéral, les auteurs précisent ce qui suit :

*Respondents to these comprehensive surveys confirmed increased workloads, decreased resources and staffing, intensified stress, and growing concerns about job-induced burnout. Their findings also confirm the conclusions of Vinokur-Kaplan, Jayaratne and Chess (1994) that job dissatisfaction is high among social service workers and that this seems to be linked to several factors including lack of job security, lack of opportunity for promotion, and lack of challenge in the workplace. The findings presented above reveal a changing field in which the content, organization, and control over the work is shifting<sup>293</sup>.*

---

<sup>291</sup> Donna Baines, Joan MacKenzie Davis et Michael Saini, « Wages, Working conditions, and restructuring in Ontario's social work profession », *Canadien Social Work Review*, vol. 26, n° 1, 2009, p. 59 (traduction libre).

<sup>292</sup> *Ibid.*, p. 61-62.

<sup>293</sup> *Idib.*, p. 67.

Cette citation se rapproche des enjeux et irritants soulevés par les travailleurs sociaux du Québec, mais aussi des données précédentes portant sur les déterminants organisationnels favorisant la rétention ou la non-rétention des employés. Ces enjeux et irritants sont les suivants : le constat d'une intensification de la pratique (*increased workloads*), les compressions dans les ressources humaines et matérielles, l'augmentation du stress, la perte de la sécurité d'emploi, le manque de défis-promotions, la perte du sentiment d'utilité professionnelle, les changements dans la pratique professionnelle occasionnée par les nouveaux mécanismes de contrôle administratif, l'indice élevé d'épuisement professionnel (*burnout*) au travail. La question de la paperasserie liée aux tâches cléricales se présente également comme une cause d'irritation notable en Ontario ; une irritation, car pendant qu'ils remplissent des papiers, les professionnels ne sont pas en présence physique avec la clientèle.

Enfin, l'étude commandée par l'ATTSO fait état d'une donnée qui est à mettre en lien avec les résultats du sondage au Québec. Ainsi, malgré le fait que les travailleurs sociaux en Ontario se disent plus occupés que jamais, qu'ils connaissent un stress important et qu'ils font des heures de travail non rémunérées, il semble que la plupart d'entre eux sont satisfaits de leur choix de carrière. Ainsi, les professionnels seraient « largement satisfaits de leur carrière, mais peinent à fournir des soins de qualité à leurs clients dans le contexte actuel<sup>294</sup> ». Seulement 17 % des répondants ne recommanderaient pas le travail social comme profession<sup>295</sup>.

---

<sup>294</sup> *Ibid.*, p. 59 (traduction libre).

<sup>295</sup> On peut lier ces données à : 1. la perspective de Pottage et Huxley (1996) décrite dans le rapport de l'ACTS (2004), à la page 7 : « Pottage et Huxley (1996) offrent une perspective différente de la majeure partie de la documentation analysée quant à l'incidence des conditions de travail sur les travailleurs sociaux. Leur recherche reconnaît que les niveaux de charge de travail et de stress sont élevés dans la pratique du travail social ; et parallèlement, la recherche souligne que le moral et le taux de maladies sont relativement faibles dans le domaine. Pottage et Huxley (1996) suggèrent que ce phénomène est dû au fait qu'aucune relation de cause à effet n'a été clairement établie entre les situations qui sont perçues comme stressantes et le stress provoqué par ces situations (p. 124). Ils avancent plutôt la théorie selon laquelle les personnes qui sont attirées vers la profession du travail social

#### 2.4.8 Association canadienne des travailleuses et travailleurs sociaux (ACTS)

En 2004, et à son tour, l'ACTS a produit un rapport sur la littérature entourant la thématique suivante : l'incidence des conditions de travail sur les travailleurs sociaux et leur pratique. Comme dans les deux autres documents cités précédemment au Québec et en Ontario, il est fait mention dans l'introduction que les années 90 sont représentatives d'une période de changement pour toutes les professions au Canada. En ce qui concerne le secteur des services sociaux en particulier, on peut lire qu'il y a eu diminution importante du financement des programmes sociaux « et une baisse de soutien sociétal à l'égard d'autres programmes d'aide, et la tendance se maintient<sup>296</sup> ». Il est également précisé que ces changements politiques, économiques, juridiques et sociaux, en lien avec la nature « exigeante et intensément émotive du travail social représentent l'environnement dans lequel les travailleurs sociaux ont dû et doivent encore exercer leur profession<sup>297</sup> ». Cette donnée à l'effet qu'il y a cette tendance qui se maintient et qui vise la diminution du financement des programmes sociaux explique, pour une large part, cet irritant constaté chez plusieurs répondants des sondages effectués en Ontario et au Québec : diminution des ressources humaines et matérielles servant à garantir des services à la hauteur des exigences professionnelles. Voilà également une donnée qui permet d'avoir une idée des conditions de travail difficiles avec lesquelles doivent composer journalièrement les travailleurs sociaux depuis la fin des années 1980.

---

ont des traits de personnalité qui les rendent résistantes au stress. Ils concluent aussi que le fait que les travailleurs sociaux peuvent être autonomes dans leur façon de traiter directement avec les clients ainsi que la fierté qui découle de leurs succès les protègent contre l'épuisement professionnel » (ACTS, *Incidence des conditions de travail sur les travailleurs sociaux et leur pratique*, Analyse de la documentation actuelle, 2004, p. 7) ; 2. Aux propos de Collins Stewart, « Statutory Social Workers : Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences », *British Journal of Social Work*, vol. 38, n° 6, 2008, p. 1175-1176. Les données de Collins Stewart permettent également de relativiser l'idée ou le discours univoque et bien souvent brossé dans les textes recensés que tout va mal chez les travailleurs sociaux en exercice au sein des organisations du système de santé et de services sociaux.

<sup>296</sup> ACTS, *op. cit.*, 2004, p. 3.

<sup>297</sup> *Ibid.*, p. 3.

Pour l'ACTS, et cela renforce les conclusions des sondages effectués auprès des travailleurs sociaux dans les deux provinces, la documentation démontrerait de façon accablante que les conditions de travail ont des conséquences négatives sur l'efficacité de la pratique du travail social<sup>298</sup>. Sur ce point, on apprend qu'il se ferait beaucoup de recherches au plan international. Des recherches qui se focaliseraient plus spécifiquement sur deux éléments liés aux conditions de travail des professionnels : l'insatisfaction au travail et l'épuisement professionnel<sup>299</sup>.

Qui plus est, on retrouve dans le présent rapport la présence de thèmes qui recourent les thèmes en provenance des sondages provinciaux : l'intensification du travail, l'augmentation du stress, l'épuisement professionnel, les problèmes d'intégration via l'encadrement administratif, le manque de supervision et de discussion clinique/éthique offerte en travail social, l'incapacité à offrir des services à la hauteur des standards professionnels, la préoccupation pour le lien professionnel avec les clientèles, le climat de travail qui se dégrade, les conflits de valeurs ou conflits de rôle susceptibles d'affecter l'identité professionnelle des travailleurs sociaux, etc. Ce recoupement de thèmes est révélateur, car il vient donner une certaine légitimité aux dires des professionnels qui interviennent dans le contexte de la NGP et qui, à cause de conditions de travail difficiles, souffrent.

---

<sup>298</sup> *Ibid.*, p. 3.

<sup>299</sup> *Ibid.*, p. 19.

En définitive, on constate, autant pour ce rapport de l'ACTS que pour les résultats des sondages du Québec et de l'Ontario, cette tendance chez les organisations professionnelles à montrer que la NGP est bien active dans le secteur de la santé et des services sociaux au Canada. Partant de là, ces organisations cherchent à connaître, à évaluer et à analyser, par des études utilisant des méthodes qualitatives et quantitatives, l'impact des conditions de travail sur les travailleurs sociaux et sur leurs activités professionnelles, conditions de travail ayant, au final, un impact sur la santé psychique, mais aussi sur les services que dispensent les professionnels aux individus.

#### **2.4.9 Retour sur les recommandations du Groupe d'intérêts sur la santé de l'ACTS**

Avant de clore cette séquence sur les écrits de l'ACTS<sup>300</sup>, il importe de revenir sur les travaux du groupe d'intérêts sur la santé qui existe à l'ACTS depuis 2003. Ce groupe est constitué de membres issus de chacune des organisations provinciales et territoriales au Canada. S'inspirant des données du rapport de 2004 abordé plus haut, le groupe d'intérêts sur la santé a produit, en 2006, un second rapport et des recommandations sur les conditions de travail et autres sujets connexes<sup>301</sup>. Les recommandations en question, comme réponse stratégique au plan national, demeurent importantes, car elles portent sur les conditions de travail susceptibles d'interpeller les professionnels sur ce qu'ils font, sur ce qui a de l'importance pour eux, sur les responsabilités qu'ils perçoivent être les leurs, sur les activités professionnelles qu'ils veulent offrir dans leur travail.

---

<sup>300</sup> ACTS, *Les conditions de travail des travailleurs sociaux du secteur de la santé : recommandations*, 2006, p. 2.

<sup>301</sup> ACTS, *Les travailleurs sociaux du secteur de la santé : Leurs conditions de travail et autres sujets connexes. Une revue de la littérature*, 2006, p. 3.

La première recommandation du groupe d'intérêt sur la santé de l'ACTS reconnaît l'importance, pour les travailleurs sociaux, d'avoir des superviseurs d'une même discipline et capables d'offrir un encadrement pertinent à la pratique. La supervision par les pairs demeure très importante pour l'ACTS.

La deuxième recommandation s'inscrit en continuité avec la première, mais s'adresse plus spécifiquement à cet acte clinique qui serait menacé par :

1. l'isolement des professionnels ;
2. l'incapacité qu'ils ont à dire ou à démontrer la spécificité de leur intervention ;
3. le manque de reconnaissance statutaire au sein des organisations ;
4. le peu de leaders administratifs formés en service social dans le secteur public.

Il demeure ainsi fondamental, pour l'ACTS, que les professionnels puissent, en fonction des défis posés à la pratique professionnelle, défendre leur acte clinique et les valeurs liées à leur objet d'étude et d'intervention, à leur champ de compétences et de connaissances. En définitive, la deuxième recommandation transmet, en toile de fond, la prescription suivante : il est important que les professionnels puissent en arriver à dire leur expertise et à la démontrer aux autres au travail. Pour ce faire, ils doivent pouvoir se référer à de solides compétences de base, compétences que l'ACTS identifie dans un rapport de 2003 s'intitulant *Préparer le changement – Le travail social et les soins de santé primaires* (ACTS, novembre 2003).

Cette volonté de baliser des compétences chez les travailleurs sociaux s'observe aussi au Québec<sup>302</sup>. Par exemple, l'ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec adoptait, le 16 juin 2005, un *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux* dans lequel figurent 10 compétences essentielles. Quelque temps après, en mars 2012, ce même ordre professionnel publiait un nouveau *Référentiel de compétences des travailleuses et des travailleurs sociaux* qui remplace celui de 2005<sup>303</sup>. En plus de préciser les finalités, les valeurs, les principes, le cadre juridique et réglementaire de l'exercice de la profession, les activités professionnelles réservées<sup>304</sup> aux travailleurs sociaux, bref, les compétences et les savoirs nécessaires à l'exercice de la profession, voici comment la notion de compétence du nouveau Référentiel est décrite :

La notion de compétence que nous proposons s'inspire de celle de Le Boterf (2002) qui voit le professionnel comme « celui qui sait gérer un ensemble de situations professionnelles, allant du simple au complexe », en intégrant les savoirs classiques (connaissances, habiletés, attitudes, valeurs) dans une perspective large et dynamique : - Savoir agir et réagir avec pertinence ; - Savoir combiner des ressources et les mobiliser dans un contexte de pratique ; - Savoir transposer (utiliser des métasconnaissances pour interpréter, modéliser et créer des conditions de transposition) ; - Savoir apprendre et apprendre à apprendre (savoir réfléchir sur son action, la transformer en expérience) ; - Savoir s'engager (engager sa subjectivité, prendre des risques, entreprendre, faire preuve d'éthique)<sup>305</sup>.

Ainsi, donc, autant pour l'ACTS que pour l'OTSTCFQ, l'obligation de maîtriser des compétences professionnelles se présente comme une finalité ultime : garantir un profil professionnel type. D'ailleurs, l'emphasis mise sur les compétences professionnelles comme

---

<sup>302</sup> La province du Québec n'adhère plus à l'ACTS depuis quelques années déjà.

<sup>303</sup> L'OTSTCFQ précise dans ce qui suit la particularité du nouveau document : « Il y a donc lieu de situer ce Référentiel dans un cadre à la fois plus large, structurant et intégrateur de la notion de compétence et de formation en travail social [...] se veut plus représentatif de la diversité des milieux de pratique dans lesquels s'exerce la profession » (OTSTCFQ, *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, 2012, p. 4).

<sup>304</sup> Activités professionnelles réservées en vertu du projet de Loi 21 (Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines (2009. C. 28)) au Québec.

<sup>305</sup> *Ibid.*, p. 5.



dimensions de l’agir professionnel repose bien souvent sur cette croyance voulant que sans une « solide connaissance et confiance envers l’expertise, la valeur et la pertinence de sa profession<sup>306</sup> », autrement dit, sans une solide identité professionnelle, il devient ardu :

1. d’exercer un jugement professionnel qui repose sur « l’intégration et la synthèse de multiples savoirs théoriques et normatifs, [...] sur les habiletés d’analyse et d’intervention<sup>307</sup> » ;
2. d’affirmer « sa vision spécifique des problèmes et de l’intervention<sup>308</sup> » ;
3. de défendre son expertise professionnelle dans des « contextes influencés par une vision parfois réductrice des facteurs à l’origine des problèmes communautaires et psychociaux et par une tendance à la technicisation et à la standardisation (protocolisation) des pratiques<sup>309</sup> ».

La troisième recommandation suit de près la deuxième, et s’adresse spécifiquement aux écoles de travail social au plan national, au rôle qu’elles ont à jouer face à l’incidence de la gestion managériale sur les conditions de travail des travailleurs sociaux. On recommande ainsi un type de formation universitaire qui pourra transmettre les compétences énumérées au plan national et que « doivent posséder les généralistes œuvrant dans le secteur de la santé<sup>310</sup> ». On insiste également sur la recherche en tant que levier permettant d’améliorer les connaissances, les compétences et la communication d’information entre les travailleurs sociaux<sup>311</sup>.

En somme, les cinquième et sixième recommandations portent sur le rôle de l’ACTS, des associations professionnelles et des professionnels eux-mêmes dans la promotion du rôle du service social dans les organisations du secteur de la santé et des services sociaux. La septième recommandation cherche ultimement à susciter le leadership pour le développement des

---

<sup>306</sup> OTSTCFQ, *op. cit.*, 2012, p. 12.

<sup>307</sup> *Idib.*, p. 12.

<sup>308</sup> *Ibid.*, p. 12.

<sup>309</sup> *Ibid.*, p. 12.

<sup>310</sup> ACTS, *op. cit.*, 2006, p. 2.

<sup>311</sup> *Ibid.*, p. 4.

politiques sociales chez les travailleurs sociaux. C'est là une façon de faire écho au constat problématique suivant qui transcende aussi les sondages du Québec et de l'Ontario : les professionnels sont mis à l'écart des axes décisionnels en ce qui a trait à l'orientation des politiques sociales, à leur opérationnalisation dans les structures organisationnelles du réseau de la santé et des services sociaux.

#### **2.4.10 Perspectives de recherche sur l'incidence des conditions de travail sur les travailleurs sociaux et leur pratique : point de vue de l'ACTS**

L'ACTS, dans son rapport de 2004, précise enfin des lacunes observées dans l'analyse des ouvrages répertoriés sur l'incidence des conditions de travail sur les travailleurs sociaux et leur pratique. Aux fins de ce travail, nous en retiendrons deux. La première concerne le manque de recherche faite par des Canadiens sur l'incidence des conditions de travail dans le champ de pratique du travail social<sup>312</sup>. D'après l'ACTS, la recherche en travail social devrait étudier davantage, et de façon empirique, l'impact des conditions de travail sur les travailleurs sociaux, et cela, afin de promouvoir la santé et des pratiques professionnelles efficaces<sup>313</sup>. On comprend, par là, que le manque de preuves empiriques sur la question de l'impact des conditions de travail sur les travailleurs sociaux reste, pour l'ACTS, une lacune importante sur laquelle il faut remédier au niveau de la recherche en travail social<sup>314</sup>.

---

<sup>312</sup> ACTS, *op. cit.*, 2004, p. 16.

<sup>313</sup> *Ibid.*, p. 16.

<sup>314</sup> *Ibid.*, p. 16.

Une autre lacune constatée et qui ressort en force des sondages précédents en provenance du Québec ou de l'Ontario, c'est qu'il y aurait un manque d'attention accordée aux « facteurs de médiation positifs au sein des milieux de travail<sup>315</sup> ». On recommande ainsi cette possibilité qu'il puisse y avoir des études capables de cibler spécifiquement *pourquoi* et *comment*, en dépit des conditions de travail difficiles, des travailleurs sociaux continuent d'éprouver de la satisfaction au travail. Ce type de recherche à développer pourrait, par exemple, faire écho aux propos du chapitre précédent où était posée la question de l'adhésion à des valeurs fondatrices, à des vertus, à ce vouloir-faire qui mettrait en mouvement, engagerait à l'action, mais qui ne serait pas nécessairement de l'ordre d'une obligation.

#### **2.4.11 Enjeux et conséquences de la NGP au niveau des conditions de travail : point de vue se retrouvant dans les textes recensés**

Le fait d'avoir abordé un sujet comme l'incidence des conditions de travail sur les travailleurs sociaux et leur pratique, à partir de thèmes communs se retrouvant dans les écrits des organisations professionnelles, a permis de saisir que la question du climat organisationnel et, plus spécifiquement, du mode de gestion des organisations, est corrélés à la précarisation des emplois dans le secteur public des services de santé et des services sociaux, à l'intensification du travail, au manque de reconnaissance et d'autonomie décisionnelle des professionnels et au manque de ressources humaines, matérielles, financières, etc.

---

<sup>315</sup> *Ibid.*, p. 18.

Il sera maintenant question, en s'appuyant sur des données des organisations professionnelles signalées plus haut, de faire ressortir des récurrences ou des recoupements.

#### **2.4.12 Généralisation de l'évaluation en travail social**

Tel que nous l'avons noté avec le tableau d'Amar et Berthier, la généralisation de l'évaluation est incluse dans les différentes actions s'inscrivant dans le champ de la NGP. Ce tableau est utile, car il permet de saisir que l'évaluation est reliée de près aux autres fonctions stratégiques, mais aussi, aux fonctions des finances et aux fonctions des ressources humaines. D'ailleurs, il apparaît difficile d'analyser les dispositifs évaluatifs au sein des organisations publiques en les isolants des autres actions s'inscrivant dans le champ de la NGP.

Les propos qui suivent s'inspirent des deux numéros du groupe GEPSO dans la revue française *Les Études Hospitalières*, le premier paru en 2010 et s'intitulant « Normes et normalisation en travail social », le deuxième paru en 2012, s'intitule « 2002-2012 : Performance, sens et usure dans les pratiques des professionnelles en travail social ». Nous avons été particulièrement interpellés par les prises de position qui s'y trouvent. En effet, les contributeurs critiquent le « tsunami du tout performant imposé par la nouvelle gouvernance des politiques publiques<sup>316</sup> », et par là, la généralisation de l'évaluation du rendement à partir de la dimension normative des pratiques professionnelles dans le secteur de la santé et des services sociaux. Ils abordent plus spécifiquement la question des normes et des normalisations<sup>317</sup> en travail social sous deux

---

<sup>316</sup> Vincent Meyer, « Capitaliser un savoir professionnel : une belle performance », dans Vincent Meyer (dir.), « 2002-2012 : Performance, sens et usure dans les pratiques des professionnels en travail social », GEPSO, *Les Études Hospitalières*, Bordeaux, 2012, p. 19.

<sup>317</sup> Jean-René Loubat dresse un portrait critique des multiples sens que peut revêtir la normalisation, nous nous référons aux descriptifs qui suivent pour situer ce terme : 1. [...] « les exigences en cause dans ce processus de

dimensions complémentaires : celle des dispositifs institutionnels, médiatiques, managériaux et de formation, et celle des pratiques professionnelles<sup>318</sup>. En outre, la question de la généralisation de l'évaluation en contexte de NGP renvoie, chez la plupart des contributeurs des deux numéros de la revue, à des procédures de normalisation des pratiques professionnelles dans le secteur de la santé et des services sociaux. Comme l'explique à cet effet Vincent Meyer, l'évaluation se serait étendue : « dans différents secteurs – l'éducation, la recherche, le soin, [...] le travail social... – s'épanouissent, progressivement mais sûrement, des dispositifs d'évaluation technocrativo-procéduriers<sup>319</sup> ». Les propos de Meyer, comme ceux de plusieurs, s'inscrivent non pas contre l'évaluation en tant que méthode de gestion, mais plutôt comme une critique de la forme prise par les dispositifs évaluatifs sous l'emprise des normes technocratiques et des procédures de normalisation des pratiques impulsées par la NGP, et cela, à partir d'un argumentaire qui évoque, au passage, quelques enjeux entourant l'impact de la généralisation de l'évaluation chez les travailleurs sociaux.

Plus précisément, on s'interroge sur cette possibilité que les dispositifs d'évaluation organisationnels puissent figer l'engagement professionnel des travailleurs sociaux, leur pratique, bref, qu'ils puissent laisser peu de place au savoir acquis dans l'expérience, à la créativité, à

---

normalisation portent à la fois sur la mise en place de systèmes de contrôle et d'évaluation de l'activité et de l'usage des ressources, sur une délimitation des marges de manoeuvre décisionnelle, sur une maîtrise des orientations, sur une mise en concurrence et une concentration des opérateurs » (p. 55) ; 2. La normalisation, dans l'univers professionnel [...] « désigne la détermination de normes établies permettant de baliser un produit ou un service afin de garantir un niveau de qualité à leurs destinataires ou aux parties intéressées » (p. 52) ; 3. « Bref, c'est une exigence de lisibilité et de traçabilité qui prévaut dans toutes ces démarches; lisibilité et traçabilité indispensables à toute véritable politique gestionnaire et planificatrice » (p. 55) ; 4. « La question de la normalisation ne peut donc être dissociée d'une évolution structurelle, d'une rupture culturelle et d'un contexte sociétal en pleine mutation: celui d'une société pos-industrielle, par ailleurs ébranlée dans ses fondements par la crise économique systémique que nous connaissons et les chocs civilisationnels qui s'annoncent » (Jean-René Loubat, « Faut-il avoir peur de la normalisation ? », dans Vincents Meyer (dir.), « Normes et Normalisation en travail social », *Les Études Hospitalières*, France, 2010, p. 51-66).

<sup>318</sup> Vincent Meyer, *op. cit.*, 2010, p. 12.

<sup>319</sup> *Ibid.*, p. 11.

l'innovation. À ce propos, Meyer pose la question suivante : « mais les travailleurs sociaux les réclament-ils encore ?<sup>320</sup> ». Ce type d'interrogation peut s'apparenter aux recommandations précédentes contenues dans le rapport de l'ACTS, en 2006. On semble ainsi, avec Meyer, questionner de nouveau ce désir que peuvent avoir les travailleurs sociaux à préserver leur acte clinique, leur savoir acquis de l'expérience, bref, leur marge de manoeuvre face aux injonctions d'évaluation de la performance à leur travail. À terme, l'interrogation de Meyer pose un autre problème, car si l'évaluation est maintenant considérée comme indispensable dans le secteur de la santé et des services sociaux, et que le travail social, comme champ professionnel, est souvent accusé d'opacité et d'inefficacité<sup>321</sup>, il y a ce risque lié au fait, chez les professionnels, de vouloir parer à cette accusation en se drapant dans une logique de résultat, une logique technicienne.

Au-delà, il y a, chez la plupart des contributeurs qui ont écrit dans les numéros de la revue *Les études Hospitalières*, cette volonté de courtiser la résistance critique des professionnels face à l'évolution de la généralisation des procédures d'évaluation au travail ; une évolution qui serait à même de moduler les activités professionnelles des travailleurs sociaux, et surtout, le lien des travailleurs sociaux avec les clientèles. Par exemple, Meyer, reprenant les dires de Dominique Pené, précise que : « chaque professionnel a la responsabilité de penser et de repenser l'autrui et ce malgré ses défaillances, ses troubles, ses déficiences ou détériorations<sup>322</sup> ». Pour sa part, Michel Legros invite les travailleurs sociaux à penser ce qui est au cœur de métier, « pour en évaluer les réussites et les échecs, pour en comprendre les évolutions à faire qui nous permettront de nouer

---

<sup>320</sup> *Ibid.*, p. 11.

<sup>321</sup> *Ibid.*, p. 11.

<sup>322</sup> *Ibid.*, p. 16.

des liens plus forts avec les usagers de nos établissements et services<sup>323</sup> ». Voilà des ancrages prescriptifs qui rappellent les recommandations de l'ACTS sur l'importance d'actualiser de solides compétences au travail, mais aussi les propos de Brigitte Bouquet, Pierre Fortin, Gilbert Renaud<sup>324</sup>, de Dominique Lhuilier<sup>325</sup> et de Bernard Ravon. Ces auteurs, dans la première partie où il était question de l'éthique et de la quête de sens, signalaient aussi l'importance de reconquérir l'acte clinique, la relation d'aide/professionnelle<sup>326</sup>.

On retrouve ce même type de position prescriptive chez Jean Briens et Jean-Pierre Rault lorsque, prenant le parti des usagers des établissements du secteur de la santé et des services sociaux, ils affirment que les professionnels « doivent s'affirmer comme des vecteurs de changements ». Ils ajoutent : « nous ne sommes pas des spectateurs du fait social. Nous sommes politiquement engagés dans une posture critique et créative<sup>327</sup> ».

En outre, on se rend compte que, bien qu'on perçoive les dispositifs évaluatifs comme étant légitimes, on remet en question le bien-fondé des dispositifs évaluatifs lorsqu'ils sont produits par la NGP. Si ces dispositifs évaluatifs peuvent s'avérer efficaces dans les entreprises privées, on dit qu'ils sont difficilement applicables au secteur public de la santé et des services sociaux. Nous

---

<sup>323</sup> Michel Legros, « Face aux moulins de la performance : reprendre la main », dans Vicent Meyer (dir.), « 2002-2012 : Performance, sens et usure dans les pratiques des professionnels en travail social », GEPSO, *Les Études Hospitalières*, Bordeaux, 2012, p. 258.

<sup>324</sup> Gilbert Renaud, « Intervenir : une question de sens », texte d'une conférence publié dans *Crise de société... recherche de sens*. Actes du colloque du 10 mai 2001, p. 95-115, Montréal : l'Association canadienne pour la santé mentale, section Montréal, 2001, 123 p.

<sup>325</sup> Dominique Lhuilier, *op. cit.*, 2006, p. 246.

<sup>326</sup> Rappelons, comme le font Nicolas Amadio et Myriam Klinger, que la relation (d'aide/professionnelle) est « un vecteur de reconnaissance de la professionnalité dans la division sociale du travail. La relation est un facteur essentiel de la professionnalité des travailleurs sociaux : elle exprime leur autonomie, légitime leurs pratiques, justifie leurs décisions. Elle représente cette partie de leur contexte organisationnel et institutionnel dont ils possèdent la maîtrise, sur lequel ils portent un savoir d'expertise » (Nicolas Amadio et Myriam Klinger, « Performance, conflits et résistances », dans Vicent Meyer (dir.), *op. cit.*, 2012, p. 63).

<sup>327</sup> Jean Briens et Jean-Pierre Rault, *op. cit.*, 2010, p. 9.

avons ciblé cela antérieurement avec le texte d'Alain Dupuis et Luc Farinas. Ceux-ci s'attaquaient, rappelons-le, aux finalités des dispositifs évaluatifs managériaux qui visaient, par exemple, une meilleure coordination, équité, efficience, qualité et imputabilité<sup>328</sup>, finalités qui, selon eux, ne pouvaient s'avérer pertinentes dans des organisations de services humains complexes où tout ne peut être limité aux tâches analysables, stables, répétitives, faciles à observer et à mesurer<sup>329</sup>.

En somme, on peut mieux comprendre pourquoi Jean Briens et Jean-Pierre Rault expliquent que l'évaluation est une démarche qu'on peut soutenir lorsqu'elle est au service « d'une réflexion bienveillante », et qu'on peut condamner quand elle est asservie aux seules logiques de production<sup>330</sup> ».

#### **2.4.13 Précarité des emplois, insécurité et incertitude au travail**

Dans la majorité des textes recensés, et nous l'avons noté avec les écrits en provenance des organisations professionnelles, il y a corrélation entre les différentes actions qui s'inscrivent dans le champ de la NGP et la précarité des emplois. En effet, qu'il s'agisse des dispositifs d'évaluation, de la gestion par les résultats, de la privatisation des organisations publiques, de la mise en place de partenariats public/privé, de la quête de réduction des déficits, de la budgétarisation par programme, de la réduction des effectifs, bref, du marché concurrentiel qui transforme les conditions de travail, la NGP créerait des changements organisationnels capables de produire une nouvelle division du travail, nouvelle division du travail qui suppose des

---

<sup>328</sup> Alain Dupuis et Luc Farinas, *op. cit.*, 2010, p. 52.

<sup>329</sup> *Ibid.*, p. 57.

<sup>330</sup> Vincent Meyer, *op. cit.*, 2010, p. 12.



conséquences en termes de précarisation du rapport à l'emploi<sup>331</sup>. D'ailleurs, un nombre considérable de chercheurs s'appliquent à penser les relations entre la santé, le travail, l'organisation et la précarité<sup>332</sup>.

On le constate aussi dans plusieurs textes recensés, la culture de gestion axée sur la performance déploie de nombreux moyens pour baisser les coûts, améliorer la qualité, développer l'efficacité, et réduire les délais. Ces actions ne seraient pas sans conséquence sur les organisations qui sont alors sommées d'être plus réactives, flexibles et productives<sup>333</sup>. Les données portant sur les organisations professionnelles exposées plus haut avaient, en ce sens, clairement indiqué que la logique d'efficacité économique propre à la NGP dans le secteur de la santé et des services sociaux participait à la détérioration des conditions de travail et de la pratique des travailleurs sociaux. En effet, et même si les organisations publiques de ce secteur d'activité sont moins sujettes aux mécanismes propres à la globalisation des marchés, c'est à dire aux restructurations et/ou relocalisations que connaît le secteur des entreprises privées, nous avons quand même noté que les réformes étatiques amorcées depuis la fin des années 1980 au Canada affectent et continuent d'affecter les conditions de réalisation du travail des travailleurs sociaux. D'ailleurs,

---

<sup>331</sup> Véronique Lapaige, *op. cit.*, 2006, p. 49.

<sup>332</sup> Pensons spécifiquement aux contributeurs qui ont participé au volume sous la coordination de Gilbert de Terssac, Corinne Saint-Martin et Claire Thébault, *La précarité : une relation entre travail, organisation et santé*, Collection Le travail en débats, Série Maison des Sciences de l'Homme et de la Société de Toulouse, Octares, Toulouse, 2008, 226 p.

<sup>333</sup> David Alis, Marc Dumas et Gwénaëlle Poilpot-Rocaboy, « Coût, qualité, flexibilité, délais : de nouvelles contraintes à respecter », dans *Risques et souffrance au travail*, Dunod, Paris, 2010, p. 7. Voir aussi les textes suivants : 1. Serge Paugam, « Les nouvelles précarités du travail », dans Geneviève Fournier, Bruno Bourassa et Kamel Béji (dir.), *La Précarité du travail, Une réalité aux multiples visages*, PUL, 2003, p. 3-21 ; 2. B. Sahler, Michel Berthet, Philippe Douillet et Isabelle Mary-Cheray, « De nouvelles sources de tension avec les mutations du monde du travail », dans *Prévenir le stress et les risques psychosociaux au travail*, Éditions du réseau ANACT, France, 2007, p. 34. 3. C. Saint-Martin, « Précarisation des populations urbaines, fragilisation professionnelle des travailleurs sociaux », *EMPAN*, vol. 4, n° 68, 2007, p. 55. 4. Isabelle Gernet, « Les relations entre santé et travail du point de vue de la psychodynamique du travail », *Mouvements*, vol. 2, n° 58, 2009, p. 79-84. 5. M. Vézina, F. Derriennic et C. Monfort, « L'impact de l'organisation du travail sur l'isolement social », *Travailler* 1, n° 5, 2001, p. 102.

on peut penser qu'avec la question du sous-financement des services publics de santé et des services sociaux, avec la montée des partenariats public-privé (PPP), avec l'effritement des dispositions législatives qui assurent les principes de justice fondamentale (gratuité et accessibilité)<sup>334</sup> dans les lois et politiques sociales, bref, avec les enjeux de marchandisation du vivant<sup>335</sup> et des services de santé et de services sociaux posés par l'Accord général sur le commerce des services<sup>336</sup>, la question de la précarité au travail chez les travailleurs sociaux qui évoluent au sein des organisations étatiques risque de demeurer encore d'actualité pour les années à venir. Et cela, surtout si l'on considère, comme Serge Paugam, que la précarité chez un professionnel peut exister lorsque :

1. « son travail lui semble sans intérêt, mal rétribué et faiblement reconnu dans l'entreprise (précarité du travail) <sup>337</sup> » ;
2. « son emploi est incertain et qu'il ne peut prévoir son avenir professionnel (précarité d'emploi)<sup>338</sup> ».

---

<sup>334</sup> Voir à cet effet l'argumentaire contenu dans ces deux documents : 1. OPTSQ, Mémoire de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec, mémoire présenté à la Commission des affaires sociales en mars 2006 en lien au document de consultation du Gouvernement du Québec, *Garantir l'accès : un défi d'équité, d'efficacité et de qualité*, Québec, février 2006 ; 2. OPTSQ, *Réaction de l'OPTSQ en rapport au jugement de la Cour suprême du Canada dans la cause Jacques Chaoulli*, le 9 juin 2005.

<sup>335</sup> Voir l'article de Philippe Chastonay, Dominique Froidevaux et Jean-Pierre Papart, « Biotechnologie à l'usage des riches, Apartheid médical », dans *Manière de voir*, Paris, n° 73, Bimestriel février-mars 2004, p. 30. Voici un segment à la page 30 qui donne le ton aux dires des chercheurs : « Pour marchandiser la vie, l'idéologie du marché aboie très fort. Ses thuriféraires le promeuvent comme la fin ultime de l'agir économique, de l'agir tout court. Le marché, comme moyen de mise en relation efficace de la demande et de l'offre, de l'expression et de la satisfaction des besoins essentiels, se défait de sa fonction opérationnelle pour se muer en un projet de domination idéologique : les gens, comme les choses, sont sommés de ne plus résister à ce qui doit être commercialisable ».

<sup>336</sup> L'Accord général sur le commerce des services (AGCS) est un accord international de l'Organisation Mondiale du Commerce (OMC) et vise à établir des règles de libéralisation du commerce de l'ensemble des activités humaines de service. Pour mieux comprendre, voir les références suivantes : 1. Le site de l'Organisation Mondiale du Commerce explique ce qu'est l'AGCS, disponible sur le site internet suivant : [http://www.wto.org/french/tratop\\_f/serv\\_f/serv\\_f.htm](http://www.wto.org/french/tratop_f/serv_f/serv_f.htm) ; 2. Le Rapport de J. Anthony VanDuzer, Professeur agrégé de la Section de la common law de l'Université d'Ottawa en 2004 reste une référence utile pour comprendre l'opérationnalisation de l'AGCS au Canada et les enjeux qui y sont liés. Le titre du rapport : *La santé, l'éducation et les services sociaux au Canada : l'incidence de l'AGCS* ; 3. Voir l'état des lieux sur site du gouvernement du Canada sous la bannière du site internet des affaires étrangères et Commerce international Canada : [http://www.international.gc.ca/trade-agreements-accords-commerciaux/services/gats\\_agcs/gats-text.aspx?lang=fr&view=d](http://www.international.gc.ca/trade-agreements-accords-commerciaux/services/gats_agcs/gats-text.aspx?lang=fr&view=d)

<sup>337</sup> Geveviève Fournier et Bruno Bourassa, *op. cit.*, 2004, p. 2-3.

<sup>338</sup> *Ibid.*, p. 2-3.

On décèle ainsi dans les textes recensés que la précarisation du travail et des emplois en contexte de la NGP provoquerait, chez les travailleurs, une tension toujours plus vive entre un désir de réussite personnelle/professionnelle et la peur d'échouer. Vincent de Gaulejac indique à cet effet que lorsque chacun « est invité à se défoncer pour atteindre ses objectifs, le désir de réussite personnelle et la peur d'échouer sont perpétuellement exacerbés<sup>339</sup> ». Cette exacerbation serait d'autant plus vive, pense-t-il, que les critères de réussite seraient de plus en plus exigeants et le risque de l'échec, de plus en plus probant<sup>340</sup>. Peut ainsi se développer un état quasi permanent d'insécurité au travail, un état capable d'affecter, à court, à moyen ou long terme, la santé, la satisfaction, en même temps que la performance des travailleurs<sup>341</sup>.

À cet effet, les contributeurs du Rapport R-691 de l'ITSST<sup>342</sup> et les chercheurs Grand H.-L. Cheng et Darius K. S. Chan confirment, dans une étude empirique, que la précarité de l'emploi qui semble augmenter dans le monde du travail crée de l'insécurité chez les travailleurs et, par ricochet, affecte leur rendement au travail comme leur santé. Ces auteurs proposent, à cet effet, quelques repères statistiques qu'on peut lier aux conclusions des sondages effectués auprès de travailleurs sociaux au Québec et en Ontario, aux rapports de l'ACTS :

*More and more job opportunities are temporary or contract-based [...]. All these changes have led to a heightened sense of job insecurity among the workforce worldwide [...]. A sense of insecurity has a negative impact on employee's health and elicits withdrawal cognitions such as turnover intention [...] (p. 274). Job insecurity may be particularly stressful to those who lack social support and/or tend to rank work high in their lives*

---

<sup>339</sup> Vincent de Gaulejac, « Approche socioclinique de la souffrance au travail », *Revue Internationale de Sociologie*, vol. 18, n° 3, 2008, p. 437.

<sup>340</sup> *Ibid.*, p. 437.

<sup>341</sup> *Ibid.*, p. 439.

<sup>342</sup> Voir aussi les données théoriques et empiriques dans le Rapport R-691 de l'IRSST en 2011, *op. cit.* Par exemple, à la page 132, il est indiqué que parmi « les résultats d'EQCOTESST, on constate un taux élevé d'insécurité d'emploi. Une proportion importante de l'ensemble des travailleurs, soit 35,8 % ou quelque 1,3 million de personnes, entrent dans la catégorie des gens qui vivent cette insécurité d'emploi [...] la perception qu'a le travailleur de l'insécurité de son emploi a été associée à une moins bonne santé physique et mentale (Benach, Muntaner, Santana, 2007) ».

(p.275). [...] *the association between job insecurity and turn-over intention was stronger among employees highly involved in their jobs than the less involved employees* (p.275). [...] *Job insecurity is a job stressor [...], which not only brings about negative psychological and physical health [...], but also negative job-related reactions*<sup>343</sup>.

On peut donc, à partir des propos qui précèdent, mieux situer l'importance de la relation pouvant exister entre la précarité du travail et de l'emploi, l'insécurité, l'incertitude et leurs conséquences sur la santé psychique des travailleurs, sur leur rendement au travail.

#### **2.4.14 Intensification du travail**

En fonction des causes organisationnelles susceptibles de produire la précarité du travail et de l'emploi, il y a cet autre facteur récurrent dans les textes recensés : l'intensification du travail. Même si la définition de l'intensification du travail est « peu stabilisée, sa mesure est problématique, ses conséquences sont diffuses, et sa prise en charge dans le débat social demeure fragile<sup>344</sup> », il s'agit d'un de ces thèmes communs qui semble avoir une incidence notable sur les des conditions de travail. Qui plus est, et les références en provenance des organisations professionnelles en témoignent, il semble évident que l'intensité du travail affecterait, à des degrés divers, le bien-être des travailleurs sociaux<sup>345</sup>.

---

<sup>343</sup> Grand H.-L. Cheng et Darius K.-S. Chan, « Who Suffers More from Job Insecurity ? A Meta-Analytic Review », dans *Applied psychology: an international review*, vol. 57, n° 2, 2008, p. 273-275.

<sup>344</sup> Serge Volkof, « L'intensification du travail « disperse » les problèmes de santé », dans Gilbert de Terssac, Corinne Saint-Martin et Claire Thébault (dir.), *La précarité : une relation entre travail, organisation et santé*, Collection Le travail en débats, Série Maison des Sciences de l'Homme et de la Société de Toulouse, Octares, Toulouse, 2008, p. 29.

<sup>345</sup> Jean-Philippe Melchior, « Quand l'intensification du travail contrarie l'éthique professionnelle et fragilise la santé: le cas des travailleurs sociaux », Xie Journées internationales de sociologie du travail, Londres, 20-22 juin 2007, p. 2.

Dans l'ensemble des textes recensés qui portent sur l'intensification du travail chez les travailleurs sociaux, ce thème renvoie à leurs charges de travail<sup>346</sup>, à leur charge de cas<sup>347</sup>, bref, au sentiment d'être débordé par le poids des exigences multiples et de ne pas avoir le temps pour actualiser un travail bien fait. Les notions de charge de cas et de charge de travail sont importantes, car elles mènent à une théorisation de l'ensemble des gestes professionnels posés par les travailleurs sociaux. L'OTSTCFQ, en lien avec son mandat de protection du public, mais aussi de ses visées d'assurer la qualité des activités professionnelles de ses membres, publiait en 2009 un document portant sur le sujet et s'intitulant *Cadre d'analyse de la charge de cas et la charge de travail des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*. Ce document visait à fournir des pistes de réflexion autant aux professionnels qu'aux gestionnaires face à la question délicate suivante : combien de dossiers peut-on assigner à un travailleur social ?

Cette question, on peut s'en douter, est liée à l'analyse de la charge de cas/de travail des travailleurs sociaux via leurs capacités à respecter les normes de pratiques professionnelles, mais aussi, les règlements administratifs de l'employeur qui vise (aussi) à répondre à l'obligation

---

<sup>346</sup> OTSTCFQ, *Cadre d'analyse de la charge de cas et la charge de travail de travailleuses sociales et travailleurs sociaux*, 2009, à la page 9, définit la charge de travail : « La charge de travail désigne l'ensemble des activités professionnelles et administratives exécutées par le travailleur social dans l'exercice de sa fonction. Nous référons ici aux activités professionnelles ou administratives accomplies par un professionnel sans que celles-ci soient destinées ou afférentes à un de ses dossiers en particulier ». Un peu plus loin, le document précise quelques exemples d'activités liées à la charge de travail : « - le développement et la mise en oeuvre de projets; - les activités de formation continue, de codéveloppement professionnel; - la participation à des réunions administratives; - la participation à des comités: tables de concertation, comités interdisciplinaires, comités de nature professionnelle (à l'ordre, par exemple); - la supervision de nouveaux professionnels, de stagiaires, de bénévoles, etc.; - les activités de liaisons ou de consultation auprès d'organismes » (*le souligné est de nous*).

<sup>347</sup> OPTSQ, *op. cit.*, 2009, définit la charge de cas : « La charge de cas désigne l'ensemble des services directs et indirects que le travailleur social doit offrir aux personnes dans le cadre de sa fonction. Nous référons ici à tous les gestes professionnels déployés en lien avec les différentes demandes de service [...] ». Le document précise plus loin des exemples d'activités liées à la charge de cas: « - les entrevues avec les personnes (face à face ou téléphonique) tout en tenant compte de la distance à parcourir selon le cas; - les interventions inhérentes au rôle d'intervenant-pivot, de gestionnaire de cas ou aux tâches de coordination; - les discussions de cas (réunions cliniques, élaboration des plans d'interventions (PI) et des plans de services individualisés (PSI), rencontres interdisciplinaires, etc.); - les séances de supervision et de consultation; - les démarches (téléphoniques ou écrites) pour l'orientation, les références et la liaisons; - la tenue des dossiers: rapports psychosociaux, notes évolutives, etc.; - les témoignages devant les tribunaux; - les interventions de groupe; - les interventions de prévention » (p.8) (*le souligné est de nous*).

d'offrir des services de qualité. Pour l'OTSTCFQ et pour les organisations qui embauchent les travailleurs sociaux, cette question peut paraître problématique, car elle les oblige à préciser « le temps nécessaire à la réalisation d'activités professionnelles différentes ou de recommander un nombre “raisonnable” d'interventions à effectuer dans une période de temps donnée<sup>348</sup> ». Au fait, qu'est-ce qu'un nombre raisonnable d'intervention à effectuer dans une période donnée ? Cette question, polémique, a jusqu'à maintenant, reçu très peu d'attention des chercheurs en travail social. Et pourtant, il existerait plusieurs divergences d'opinions sur le nombre d'interventions à assigner à un professionnel pour que ce dernier puisse répondre aux standards professionnels et organisationnels d'excellence au travail. Le document de l'OTSTCFQ précise ainsi que les employeurs et les professionnels ne s'entendent pas toujours sur le nombre raisonnable d'interventions à allouer au travail. L'OTSTCFQ va même jusqu'à laisser entendre que les discussions sur les outils qui servent à mesurer les activités professionnelles peuvent s'enliser, et cela, à cause de « certains problèmes d'appréciation de part et d'autre<sup>349</sup> ».

Ainsi, bien que le document de l'OTSTCFQ convie que le contrôle de la performance est un objectif légitime<sup>350</sup> dans le secteur de la santé et des services sociaux, cette organisation professionnelle reconnaît néanmoins que des professionnels se questionnent quant à l'usage de certains systèmes de pondération<sup>351</sup> organisationnel. Questionnements qu'on peut alors relier de près aux conclusions des sondages effectués auprès des travailleurs sociaux au Québec et à cette volonté exprimée pour que la mesure de la performance au travail puisse tenir compte de la qualité des activités professionnelles accomplies.

---

<sup>348</sup> *Ibid.*, p. 4-5.

<sup>349</sup> *Ibid.*, p. 6

<sup>350</sup> *Ibid.*, p. 6.

<sup>351</sup> *Ibid.*, p. 6.

On le constate, la question de l'intensification du travail est étroitement liée à la question de la pondération de la charge de cas et de la charge de travail, mais aussi, aux mécanismes de contrôle de la performance s'y rapportant au sein des organismes où évoluent les travailleurs sociaux. Le document de l'OTSTCFQ reste à ce sujet très prudent, car, en aucun cas, il propose des revendications précises concernant l'organisation du travail<sup>352</sup>. Il s'agit là d'une position organisationnelle prudente qui, au fond, ne vise qu'un objectif précis : valoriser la réflexion et le dialogue entre les professionnels et les employeurs. Les employeurs sont alors jugés comme étant de bonne foi, capables de reconnaître les activités professionnelles des travailleurs sociaux, comme étant en mesure de recommander un nombre raisonnable d'interventions à effectuer, de cerner cette tension qui se manifeste entre « la qualité du travail du travail effectué, la satisfaction de la personne qui reçoit les services et la reddition de comptes du gestionnaire<sup>353</sup> ».

En définitive, et devant le fait accompli que les organismes du réseau de la santé et des services sociaux se dotent de mécanismes pour assigner les charges de cas et les charges de travail aux professionnels<sup>354</sup>, rien n'indique, par exemple, que ces charges de cas et de travail sont créées avec l'apport discursif des professionnels. En effet, que ce soit par le spécifique des conclusions des sondages effectués auprès des travailleurs sociaux au Québec et en Ontario, des rapports de l'ACTS ou du fait que la perspective éthique au sein des organisations ne serait pas significative à l'heure actuelle (Lacroix), on peut penser le contraire. D'ailleurs, Claude Larivière, s'inspirant des propos de répondants qui évoluent dans le secteur de la santé et des services sociaux,

---

<sup>352</sup> Marie-France Maranda, Louise St-Arnaud, Michel Vézina et Marc-André Gilbert, « La santé mentale des médecins et l'organisation du travail », texte-allocation dans le cadre du 3rd International Congress on Occupational Health, ICOH, Québec, 2-5 septembre 2008, à la page 4, indique à cet effet qu'au fond, les « regroupements professionnels ne semblent pas prendre la mesure exacte de ce qui se passe auprès de leurs membres, du moins, cela ne se traduit pas encore par des revendications précises concernant l'organisation du travail ».

<sup>353</sup> OPTSQ, *op. cit.*, 2009, p. 6.

<sup>354</sup> *Ibid.*, p. 7.

rapportait ce qui suit : « le personnel constate souvent que les enjeux budgétaires déterminent les décisions organisationnelles, que la pression de la demande sur les services fait en sorte que la quantité menace la qualité dans un contexte où l'autonomie décisionnelle devient factice<sup>355</sup> ».

Finalement, l'intensification du travail, en plus de s'inscrire dans l'ensemble des contraintes que produisent les nouvelles formes d'organisation du travail, reste une cause majeure qui expliquerait la dégradation des conditions de travail dans l'ensemble des pays industrialisés<sup>356</sup>.

#### **2.4.15          Besoin de reconnaissance au travail**

La question de la reconnaissance au travail, également récurrente dans les textes recensés, reste rattachée de près aux données antérieures sur le climat organisationnel, aux travaux d'Estelle Morin sur le sens au travail, aux conclusions des sondages de l'OTSTCFQ, de l'ATTSO, et aux rapports de l'ACTS sur les nouvelles conditions de travail. De fait, si nous savons qu'on peut évaluer le climat organisationnel en analysant la perception qu'ont les travailleurs sociaux sur la façon dont ils sont traités au travail, la reconnaissance, qu'on sait imbriquée dans cette recherche de légitimité de ce qu'on est, de ce qu'on fait et de ce qu'on vaut comme professionnel, reste un référent central dans toute réflexion sur la souffrance psychique au travail.

À cet effet, Jean-Pierre Brun, professeur à l'Université Laval et de la chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail, indiquait dans une conférence les statistiques suivantes :

Dans quatre organisations, de 25 % à 41 % des personnes interrogées affirment vivre un manque important de reconnaissance au travail ; 67 % des personnes qui disent recevoir peu de reconnaissance au travail vivent une détresse psychologique élevée, comparativement à 33 % chez les individus qui disent recevoir une bonne

---

<sup>355</sup> Claude Larivière, *op. cit.*, 2007, p. 4.

<sup>356</sup> Anne-Sophie Bruno, *op. cit.*, 2008, p. 82.



reconnaissance ; un manque important de reconnaissance au travail multiplie par quatre le risque de vivre une détresse psychologique élevée<sup>357</sup>.

Comme pour la gestion par les résultats, la gestion des pratiques de reconnaissance au sein des organisations reste instituée et, en l'occurrence, est susceptible d'être mesurée. Cela dit, et en fonction des données précédentes entourant les attributs d'un bon ou d'un mauvais climat organisationnel, on sait que les gestionnaires sont responsables du système de reconnaissance déployé au sein des organisations du secteur de la santé et des services sociaux. Il existerait, à cet effet, différentes formes de reconnaissance au plan organisationnel, dont :

1. la reconnaissance existentielle, qui contribuerait au développement personnel et professionnel ;
2. la reconnaissance des résultats, qui favoriserait l'acquisition du sentiment d'utilité et d'efficacité;
3. la reconnaissance de la pratique du travail, qui stimulerait l'estime, le sentiment d'être reconnu au niveau de l'expertise, des compétences et des qualités professionnelles ;
4. la reconnaissance de l'investissement dans le travail, qui alimenterait le sentiment d'être vu et apprécié par rapport à l'effort indépendamment du résultat<sup>358</sup>.

En fonction des différentes actions qui s'inscrivent dans le champ de la NGP, plusieurs font état d'un climat organisationnel compétitif où ne semble s'observer qu'un type de reconnaissance au détriment des autres, la reconnaissance des résultats. Ce type de reconnaissance, nous l'avons

---

<sup>357</sup> Jean-Pierre Brun, document *PowerPoint* s'intitulant « La reconnaissance au travail : des pratiques à visage humain, disponible sur internet sur le lien : <http://www.acpum.umontreal.ca/documents/SST/La%20reconnaissance%20au%20travail%20Des%20pratiques%20à%20visage%20humain.pdf> (page web consultée le 12 juillet 2011). Des données statistiques qu'on retrouve également sur la page internet du Réseau santé mentale et travail, sous l'onglet Facteurs de protection en santé mentale au travail. Il y a un dossier complet portant sur la question de la reconnaissance au travail : [http://www.acsm.qc.ca/ACSM\\_RSMT/pages/facteurs/60\\_reconnaissance.php](http://www.acsm.qc.ca/ACSM_RSMT/pages/facteurs/60_reconnaissance.php) Voir également Jean-Pierre Brun et Ninon Dugas, « La reconnaissance au travail : analyse d'un concept riche de sens », *Gestion*, vol. 30, n° 2, 2005, p. 79-88.

<sup>358</sup> Sur la page du Réseau santé mentale et travail, sous l'onglet les formes de reconnaissance, on explique que la reconnaissance existentielle « consiste en une reconnaissance de l'individu, ou du groupe de travail, pour ce qu'il est et contribue à votre développement personnel et professionnel ». Voir l'adresse suivante sur internet : [http://www.acsm.qc.ca/ACSM\\_RSMT/pages/facteurs/60\\_reconnaissance.php](http://www.acsm.qc.ca/ACSM_RSMT/pages/facteurs/60_reconnaissance.php) (page web consultée le 23 février 2012).

spécifié plus haut, ne plancherait que sur l'efficacité, la qualité et l'efficience au travail<sup>359</sup>. Or, bien que ce type de reconnaissance favoriserait l'acquisition du sentiment d'utilité et d'efficacité chez l'employé, si elle est utilisée seule, sans l'apport des autres types de reconnaissance, on peut voir apparaître chez les employés des sentiments de non-reconnaissance, des sentiments ancrés notamment sur le manque de reconnaissance existentielle, sur le manque de reconnaissance de la pratique et sur le manque de la reconnaissance de l'investissement dans le travail.

En outre, si la question de la reconnaissance reste au cœur de plusieurs études sur les psychopathologies au travail, comme le *burnout*, le stress ou la détresse morale, il peut s'avérer utile de réfléchir sur les propos provenant des professionnels relativement à leur sentiment de non-reconnaissance au travail. À cet effet, l'étude de Lionel Daloz, Marie-Laure Balas et Hervé Bénony est intéressante, car, suite à une analyse de données empiriques provenant de répondants, ces auteurs en viennent à considérer que la demande de reconnaissance s'inscrit souvent comme un écran qui cache un besoin d'attention et d'empathie<sup>360</sup>. La plainte des professionnels serait, pour ces auteurs, existentielle, et surtout affective, en ce sens que des sentiments forts seraient toujours liés à cette plainte.

Les auteurs expliquent également que le sentiment de non-reconnaissance au travail conduirait à interroger le système de représentations des professionnels et leurs capacités à être satisfaits. À cet effet, il est utile de constater qu'un des points communs qui se retrouvent chez la plupart des répondants relativement à la question du manque de reconnaissance, c'est la déception : « Une

---

<sup>359</sup> Jean-Pierre Neveu, « La responsabilité des entreprises en perspective », dans *L'homme à l'échine pliée, Réflexions sur le stress professionnel*, Ingrid Brunstein (dir.), Sociologie Clinique, Desclée de Brouwer, Paris, 1999, p. 71.

<sup>360</sup> Lionel Daloz, Marie-Laure Balas et Hervé Bénony, « Sentiment de non-reconnaissance au travail, déception et burnout : une exploration qualitative », *Santé mentale au Québec*, vol. 32, n° 2, 2007, p. 87.

déception à la fois comme constat et comme réaction, non passagère, profonde, qui remet en cause le sujet dans ses relations au travail comme canal privilégié de s'accomplir, de se représenter<sup>361</sup> ». La déception renvoie donc, dans cette étude, à une désillusion spécifique liée aux attentes ; les intervenants sont ainsi déçus de ne pas pouvoir atteindre leurs idéaux au travail.

L'étude de Daloz, Balas et Bénony permet ainsi de considérer que la déception et les sentiments qui s'y rattachent sont de puissants indicateurs qui représentent l'écart entre les attentes et ce qui se vit sur le terrain du quotidien. Étonnamment, la déception aurait aussi, pour les auteurs, un facteur positif. Ainsi, même si la déception produisait « la fin de certitudes apaisantes, la fin d'une mobilisation vécue positivement, la perte du sentiment d'avoir une place, une valeur<sup>362</sup> », elle pourrait produire une mise en parole du malaise éprouvé chez le travailleur. Le fait de mettre en parole cette plainte de non-reconnaissance pourrait renseigner le travailleur sur ses besoins de reconnaissance en lien avec le réalisme des attentes qui l'animent au travail. Comme pour l'expérience éthique ou le tragique de l'action dans leur perspective déconstructive et reconstructive, les dires autour de ce qui cause la déception, même s'ils réfèrent à des états difficiles, permettraient aux travailleurs de se réapproprier. Toutefois, la distance par rapport à l'expérience éthique tient ici à l'utilisation de la plainte ; car, pour les auteurs de l'article, le sentiment de non-reconnaissance, et plus spécifiquement la plainte qui s'y rapporte, constituerait ni plus ni moins « une clef d'accès à cette interface entre dimensions personnelles et professionnelles, entre honte et revendications<sup>363</sup> ».

---

<sup>361</sup> *Ibid.*, p. 90.

<sup>362</sup> *Ibid.*, p. 91.

<sup>363</sup> *Ibid.*, p. 93.

Voilà une étude utile, car elle aborde la question de la non-reconnaissance chez les travailleurs par le spécifique de la souffrance, et aussi par cette possibilité que la plainte-déception dite à haute voix résonne dans l'intériorité des travailleurs éprouvés. Cette plainte-déception est éventuellement capable d'affranchir le travailleur des illusions ou des attentes irréalistes liées à son travail ; de le recontacter avec lui-même, les autres et les organisations. Utile également est ce rapprochement qui situe le sentiment de manque de reconnaissance comme un symptôme, un paravent qui cache l'implosion des idéations professionnelles ou statutaires chez les employés. Une implosion capable à la fois de mener à l'éveil, à la réappropriation, mais aussi au *burnout* ou à l'abandon de l'emploi, de la profession.

Comme dans le cas de l'expérience éthique, l'étude parle peu de l'après affranchissement de la déception. On parle très peu de la reprise des professionnels eux-mêmes dans leurs rapports à eux-mêmes ou aux autres au sein des organisations où se vivent les sentiments de non-reconnaissance. Il n'est fait mention que de ce passage où la réappropriation de la plainte par le travailleur permet au travailleur de réfléchir à son engagement professionnel auprès des autres. Ainsi, au-delà de l'utilité de cet affranchissement des attentes personnelles-professionnelles élevées, d'une reprise de soi déversant dans un espace réflexif, bref, au-delà de la déception elle-même qui dévoilerait un système de représentations en implosion, il y a toujours, en toile de fond à cette étude, ce rappel des déterminants sociaux et organisationnels qui témoignent d'un fait notable : les professionnels du secteur de la santé et des services sociaux sont confrontés à des transformations de leur environnement de travail. Ces transformations, parce qu'elles interfèrent dans la façon dont ils s'approprient les objectifs visés dans leurs interventions et dans les

conditions du rapport qu'ils veulent instaurer avec les clientèles, provoquent chez les professionnels une remise en cause de leur légitimité.

Bref, nous le verrons dans ce qui suit, la question de la reconnaissance est proche de celle de l'autonomie, car toute atteinte à l'autonomie professionnelle suppose ce malaise récurrent chez les travailleurs sociaux qui résulterait d'une trop grande distance entre les pratiques et les représentations des pratiques.

#### **2.4.16            Besoin d'autonomie au travail**

Le besoin d'autonomie, comme le besoin de reconnaissance, soulève beaucoup d'intérêts chez les travailleurs sociaux, notamment au niveau de la planification, de l'organisation et de l'accomplissement de leurs activités professionnelles auprès des clientèles. Nos analyses des articles ont fait ressortir que l'autonomie, comme valeur-désir, perdure dans la tradition et l'historicité de la profession. On la retrouve à la fois dans le champ de la déontologie et dans celui qui relève de l'éthique<sup>364</sup>.

La requête d'autonomie chez les travailleurs sociaux, comme celle qu'ils veulent rendre observable chez les individus avec lesquels ils interviennent, semble relever d'une volonté de liberté professionnelle et peut marquer la croyance en la capacité de croissance de l'individu, croyance qu'on retrouve d'ailleurs dans l'énoncé des valeurs qui guident la profession et qui est reproduit dans le dernier *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et travailleurs*

---

<sup>364</sup> Voir à cet effet les articles suivants : 1. Stéphane Haber, « L'autonomie sociale comme forme d'action. Le paradigme du travail », dans Marlène Jouan et Sandra Laugier (dir.), *Comment penser l'autonomie ? Entre compétences et dépendances*, PUF, Paris, 2009, p. 269-290 ; 2. Christophe Dejours, « Entre inégalités individuelles et coopération collective : la question de l'autorité », dans Marlène Jouan et Sandra Laugier (dir.), *Comment penser l'autonomie ? Entre compétences et dépendances*, PUF, Paris, 2009, p. 291-313.

*sociaux* de l'OTSTCFQ à la page 7 : « Le respect du principe d'autonomie de la personne et du principe d'autodétermination ».

Rappelons qu'étymologiquement, le terme autonomie se rapporte à deux mots : *auto*, qui signifie soi-même, et *nomos*, qui veut dire loi. Dans cette perspective, on peut dire que l'autonomie, pour un travailleur social, existerait dans la possibilité qu'il aurait de décider ce qu'il convient de faire dans sa pratique.

Il semble également que la recherche d'un espace d'autonomisation au travail<sup>365</sup> ne renvoie pas à quelque chose d'acquis, de stable et de définitif. En effet, il ressort des textes recensés que, pour qu'on en fasse un principe qui a un sens, il faut que l'autonomie soit attractive, désirée, voulue.

Il semble aussi convenu que la volonté d'autonomie ne peut s'observer que par « rapport à » quelque chose d'extérieur à soi, à un cadre de référence quelconque (l'environnement de travail).

La façon dont on pense l'autonomie implique ainsi qu'on tienne compte des ressources-exigences extérieures et des rapports sociaux dans lesquels on est engagé. À cet effet, Bénédicte Goulet de Rugy propose une définition de l'individu autonome sur le plan professionnel:

L'individu autonome sur le plan professionnel est celui qui génère son comportement et les règles qui y correspondent (et donc ses propres stratégies d'action) en réponse aux sollicitations, informations et contraintes du milieu professionnel. Elle s'élabore dans un processus continu et dynamique d'interactions entre l'individu et son milieu professionnel, entre lui et les autres. Elle est variable selon les ressources et les capacités d'apprentissage de l'individu, selon celles de l'environnement et selon les conditions particulières qu'offre cet environnement<sup>366</sup>.

---

<sup>365</sup> Qui témoigne de cette marche vers l'autonomie.

<sup>366</sup> Bénédicte Goulet de Rugy, « L'autonomie professionnelle dans les secteurs sanitaires et médico-social : influence de l'organisation et de l'encadrement », DESS Certificat d'Aptitude à l'Administration des Entreprises, Mémoire soutenu le 21/09/2000 à l'Institut d'Administration des Entreprises, Académie de Montpellier, Université Montpellier II, Sciences et techniques du Languedoc, France, p. 28-29. Le *Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé*, Paris, 2007, propose aussi, à la page 115, une définition intéressante de l'autonomie au travail : « Elle désigne

Bien que l'autonomie soit liée à des relations de dépendance aux contraintes de travail, on le constate dans cette citation, elle réfère aussi à une capacitation, chez les professionnels, de prendre des initiatives, des décisions, de mobiliser des façons d'agir indépendantes, mais qui ne sont pas en rupture avec les contextes de travail. Cela dit, si l'autonomie, comme processus dynamique d'interactions entre l'individu et son milieu professionnel, reste variable en fonction des ressources et des capacités d'apprentissage des individus, mais aussi de l'organisation-employeur, on peut se demander, comme l'a fait Bénédicte Goullet de Ruby, si le mode de gestion organisationnel peut avoir une influence sur l'expression et le développement de l'autonomie professionnelle dans le secteur de la santé et des services sociaux.

En partie, répond à cette question l'exposé des points précédents qui abordaient l'impact que pouvaient avoir les différentes actions qui s'inscrivent dans le champ de la NGP sur les conditions de travail et les pratiques des travailleurs sociaux. Cette question trouve aussi un écho critique dans les textes recensés lorsqu'ils portent sur les facteurs de dévalorisation statutaire chez les travailleurs sociaux qui tiennent à cette tension entre les logiques de professionnalisation<sup>367</sup> et à des formes d'emprise organisationnelle bureaucratique et hiérarchique<sup>368</sup>.

---

la possibilité pour le travailleur d'être acteur, et non passif, vis-à-vis de son travail, de sa participation à la production et de la conduite de sa vie professionnelle » (Michel Gollacc et Marceline Bodier (dir.), *Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé*, Paris, 2007, 223 p.).

<sup>367</sup> Qui conduiraient à un renforcement de l'autonomie des professionnels.

<sup>368</sup> Abraham Franssen, *Les travailleurs sociaux : héros et victimes. Demande de reconnaissance et transaction identitaire*, Texte disponible à l'adresse internet suivante :

<http://centres.fusl.ac.be/CES/document/WEBCES/DocsMembres/AF/HerosVictime.pdf>, p. 7 (page web consultée le 16 mars 2012).

La recherche de Goulet de Rugy est intéressante au plan empirique, car elle démontre que même si les gestionnaires du secteur sociosanitaire sont en mesure d'identifier des facteurs qui peuvent favoriser l'autonomie professionnelle, l'action de ceux-ci est toujours tributaire de la volonté de l'institution de favoriser ou non cette autonomie professionnelle ; ils sont, pour ainsi dire, pris entre l'arbre et l'écorce. Par exemple, sur 38 répondants, 12 considèrent que « l'institution ne souhaite pas, ni ne met en œuvre où ne favorise l'expression et le développement de l'autonomie professionnelle<sup>369</sup> ». Il est également intéressant de savoir que 3 cadres considèrent que les membres du personnel dont elles sont responsables ne désirent tout simplement pas actualiser leur autonomie professionnelle au travail<sup>370</sup>. Pour les cadres en question, et dans l'interprétation qu'en fait l'auteure, des professionnels semblent ainsi se complaire dans une situation où on décide à leur place, « comme si le fait de ne pas être autonome pouvait apporter une sorte de confort<sup>371</sup> ». Cette donnée peut se rapprocher de l'interrogation antérieure de Meyer lorsqu'il se demandait si, devant le danger que font peser les dispositifs d'évaluation technocrativo-procéduriers sur les savoirs acquis dans l'expérience, les travailleurs sociaux les réclament encore.

Cherchant aussi à déterminer les facteurs favorisant le développement et l'expression de l'autonomie professionnelle chez les répondants, Goulet de Rugy fournit d'autres résultats intéressants. En effet, elle rapporte que les répondants ont attribué une moyenne de 3,6 au niveau de l'institution, de 3,8 à leur propre niveau et de 4,4 au niveau de chaque individu. Ces moyennes signalent que l'individu disposerait de plus de facteurs favorisant le développement et l'expression de l'autonomie professionnelle, mais que l'interaction entre l'individu et son

---

<sup>369</sup> Bénédicte Goulet de Rugy, *op. cit.*, 2000, p. 44.

<sup>370</sup> *Ibid.*, p. 44.

<sup>371</sup> *Ibid.*, p. 44.



environnement est impérative pour favoriser l'autonomie professionnelle en question<sup>372</sup>. Dans cet ordre d'idée, on peut supposer que l'individu, sans l'interaction avec un environnement favorable au travail, ne peut rien faire<sup>373</sup>. Voilà donc des données qui sont en lien avec la définition de l'autonomie professionnelle précédente, mais aussi, en lien avec les caractéristiques d'un bon ou mauvais climat organisationnel dans le secteur de la santé et des services sociaux. L'autonomie professionnelle se construirait ainsi sur la base d'une identité solide et dans les interactions individu/environnement de qualité. Cette qualité des rapports entre gestionnaires et employés dévoile, par conséquent, la valeur du travail d'équipe. Sans ce travail d'équipe et les rapports entre gestionnaires et employés, il peut s'avérer difficile d'assurer l'expression et le développement de l'autonomie professionnelle au sein des organisations où évoluent les travailleurs sociaux.

L'étude de Goulet de Rugy permet donc de saisir tout le sérieux de la responsabilité des professionnels, des gestionnaires et des structures organisationnelles pour favoriser l'expression et le développement de l'autonomie professionnelle.

#### **2.4.17 Atteinte à l'expression et au développement de l'autonomie professionnelle**

On rapporte souvent dans les textes que les modifications du climat organisationnel par la NGP, et plus spécifiquement par les compressions financières dans le secteur de la santé et des services sociaux, ont pérennisé ce discours de performance qui transforme la façon de réaliser le travail des professionnels de la relation d'aide. De nouveaux contextes de travail conduiraient à une perte de contrôle sur les activités professionnelles à réaliser auprès des clientèles. On dit de ces

---

<sup>372</sup> *Ibid.*, p. 45.

<sup>373</sup> *Ibid.*, p. 45.

activités professionnelles qu'elles deviennent plus enserrées dans les normativités de la logique managériale via la gestion par résultat, la planification stratégique, l'évaluation, la réduction des déficits, la réduction des effectifs, bref, la budgétarisation par programme.

Les atteintes à l'autonomie professionnelle vécues dans les milieux d'intervention restent ainsi directement corrélées à la culture de performance propre à la NGP, et notamment à cette tendance des employeurs à « vouloir déterminer, à la place des professionnels, les objectifs de l'intervention professionnelle et même les moyens pour les atteindre<sup>374</sup> », à vouloir exercer un contrôle sur « le temps imparti aux soins et services<sup>375</sup> ». Dans l'esprit des informations qui précèdent, Roger Bertaux explique ce qui suit :

Désormais, et de plus en plus, administrateurs et dirigeants [...] fixent des objectifs opérationnels, définissent des dispositifs d'intervention et de prise en charge, élaborent des normes, des procédures et des critères qui doivent être respectés dans les pratiques, mettent au point des indicateurs de résultats (surtout quantitatifs) et plus largement des méthodologies d'évaluation des résultats<sup>376</sup>.

Au-delà de ces atteintes à l'autonomie professionnelle qui seraient de plus en plus décriées, c'est souvent le sentiment de déqualification des services professionnels qui minerait les professionnels à l'égard du travail. Bernard Ravons indique ainsi que, même s'il y a un certain découragement surmontable chez les travailleurs sociaux, la prégnance de ce découragement reste notable face à la mise en échec continuelle de leur mission :

Lorsque l'urgence des situations doit faire avec la standardisation et la multiplication des procédures, la rationalisation budgétaire des coûts, etc., le professionnel se voit confronté à la réduction de la relation d'aide (travail de reconnaissance, élaboration de la demande,

---

<sup>374</sup> Hélène Le Brun, « L'autonomie professionnelle, une question de sens au travail pour le personnel professionnel du réseau de la santé et des services sociaux », Centrale des syndicats du Québec (CSQ), Québec, 2001, p. 6.

<sup>375</sup> *Ibid.*, p. 6.

<sup>376</sup> Roger Bertaux, « Problèmes et enjeux dans l'évolution des métiers du travail social », Communication dans le cadre du séminaire OREFQ / GREE, 6 décembre 2002, Pont à Mousson. Disponible sur internet à l'adresse suivante : <http://www.roger-bertaux.com/data/news/bertaux-problemes-enjeux-evolution-metiers-travail-social.pdf>, p. 4 (page web consultée le 6 juillet 2012).

construction d'une réponse adaptée, mise en place et suivi de l'aide en une relation de service, soumise à la logique de la performance et de la productivité). Les rôles professionnels institués sont alors mis à mal et le sentiment de ne pas pouvoir faire correctement son métier s'installe, parfois violemment<sup>377</sup>.

Enfin, qu'il s'agisse des sentiments de déqualification ou de découragement signalés plus haut avec l'étude de Daloz, Balas et Bénony, ou, des sentiments moraux exposés dans la première partie, tous témoignent des impacts psychiques liés au fait que les conditions de travail ne permettent pas toujours la réalisation pleine et entière de l'acte professionnel et de l'autonomie professionnelle<sup>378</sup>.

#### **2.4.18 Manque de ressources et de support administratif au travail**

En outre, les travailleurs sociaux, en plus d'être confrontés à des clientèles précarisées, à d'importantes charges de travail et charge de cas, auraient accès à peu de ressources administratives ou cliniques<sup>379</sup>. L'équation suivante, contrainte de temps + cléricarité = souffrance chez les travailleurs sociaux est récurrente dans les textes recensés. Pour mieux comprendre, attardons-nous à la citation suivante de Sara Laura Schwartz : « *Lewandowski [...] found that time constraints, causing workers to feel that they did not spend enough time with their clients, in*

---

<sup>377</sup> B. Ravon (dir.), Decrop Geneviève, Ion Jaques, Laval Christian, Vidal-Naquet Pierre, « Epreuve de professionnalité - Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux », *Synthèse de la recherche Usure des travailleurs sociaux et épreuves de professionnalité. Les configurations d'usure : clinique de la plainte et cadres d'action contradictoire*, février 2007-mai 2008, p. 9.

<sup>378</sup> Hélène Le Brun, *op. cit.*, 2001, p. 12.

<sup>379</sup> David K. Pooler, « Social Workers and Distress : Implications for Sustaining a Healthy Workforce », *Journal of Workplace Behavioral Health*, vol. 23, n° 4, 2008, p. 446. Pooler explique à cet effet que : « *Social workers serve vulnerable people in work environments that are known to be highly stressful in settings with high caseloads and heavy productivity demands, ambivalent or unsupportive supervisors [...], and with clients with histories of trauma [...]. This may create vulnerability to mental health [...] that may affect work performance [...]* ».

*conjunction with paperwork burdens were positively associated with social worker frustration and burnout*<sup>380</sup> ».

De l'avis de David K. Pooler, mais aussi de Schwartz, les travailleurs sociaux, en fonction de leurs conditions de travail difficiles, risqueraient fortement de connaître la détresse psychologique. Dans cette même ligne de pensée, Nancy Gallina<sup>381</sup>, Margaret Coffey, Lindsey Dugill et Andy Tattersall pensent que la souffrance au travail serait liée aux conditions de travail jugées de plus en plus stressantes. Ces auteurs, comme dans le cas des écrits en provenance des organisations professionnelles, expliquent que les facteurs organisationnels associés au manque de ressource et de support administratif<sup>382</sup> déstabilisent les professionnels et font en sorte qu'ils sont moins à même d'offrir des services de qualité aux clientèles qu'ils desservent. Cette déstabilisation, à force de durer, est capable de donner cours à cette question à résonance éthique : « Mais à quoi je sers ?<sup>383</sup> ». Bref, intervenir dans des organisations qui réduisent les ressources aux clientèles comme peau de chagrin, et qui offrent peu d'appui aux professionnels, ça peut mener à une remise en cause existentielle capable d'informer sur le désarroi, voir de l'impuissance des professionnels face à leur capacité d'aider réellement les individus ou les groupes d'individus à atteindre un mieux-être psychosocial. Ce type de remise en cause existentielle, qu'on sait liée aux sentiments de devoir actualiser un travail qui peut paraître insensé, indécent, peut mener à une grande souffrance psychique.

---

<sup>380</sup> Sara Laura Schwartz, *How Job Demands and resources contribute to social worker burnout, engagement and intent to leave*, A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Social Work and Social Research, Portland State University, 2007, p. 12.

<sup>381</sup> Nancy Gallina, « Conflict Between Professional Ethics and Practice Demands : Social Workers' Perceptions », *Journal of Social Work Values and Ethics*, vol. 7, n° 2, 2010, p. 6.

<sup>382</sup> Margaret Coffey, Lindsey Dugill et Andy Tattersall, « working in the Public sector, a case study of social services », *Journal of Social Work*, vol. 9, n° 4, 2009, p. 436.

<sup>383</sup> Vicent Meyer, *op. cit.*, 2010, p. 15.

Toutefois, il faut garder à l'esprit que, malgré les conditions de travail difficiles, les analyses des sondages des organisations professionnelles ont démontré empiriquement qu'au-delà de tous ces facteurs organisationnels associés au manque de ressources et de moyens administratif au travail, des professionnels demeurent motivés par leur travail. À ce sujet, il semble que l'indice de motivation des professionnels au travail semble étroitement lié à la fréquence et à la qualité des rapports professionnels avec la clientèle<sup>384</sup>. Cette fréquence et cette qualité des rapports professionnels, en plus de répondre au désir d'aider les gens à améliorer leur bien-être, suppose, nous l'avons ciblé plus haut, un mode de gestion organisationnel qui permet ces rapports des professionnels avec les clientèles. Bref, si le taux de motivation au travail peut être élevé lorsqu'est maintenu cette fréquence et cette qualité des rapports humains entre les professionnels et la clientèle, cela induit une compréhension de l'impact potentiel chez les professionnels lorsque n'est pas maintenue cette qualité-fréquence des liens entre les travailleurs sociaux et la clientèle.

#### **2.4.19 Clientèle aux problématiques psychosociales de plus en plus lourde**

Même si la question des clientèles dont les problématiques psychosociales sont de plus en plus lourdes a été plusieurs fois abordée jusqu'ici<sup>385</sup>, il importe de relever quelques données pour parfaire la compréhension de cette cause de la souffrance psychique chez les travailleurs sociaux.

---

<sup>384</sup> Stewart Collins, « Statutory Social Workers : Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences », *British Journal of Social Work*, vol. 38, n° 6, 2008, p. 1175-1176.

<sup>385</sup> Voir les pages 108-11 du *Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé*, Paris, 2007 (Michel Gollac et Marceline Bodier, *op. cit.*, 2007).

Par exemple, C. St-Martin explique dans son texte que le travailleur social, confronté à un manque de ressources disponibles pour répondre aux besoins des clientèles, serait porté à prendre sur lui des responsabilités supplémentaires pour « pallier les insuffisances de l'organisation au détriment de sa propre santé, de son équilibre individuel<sup>386</sup> ». Dans le même ordre d'idées, Yasmine Bellaredj, Pierre Boiral et Mireille Silbert expliquent ce qui suit :

les intervenants de première ligne sont inscrits dans l'urgence, là où les difficultés apparaissent durables, « chroniques » ou réversibles dans une durée dont ils ne disposent pas. Ils sont fréquemment placés dans des situations moralement difficiles, soumis à des dilemmes moraux insolubles et ainsi amenés soit à transgresser des règles administratives qui les mettent en faute (par exemple, pour faire attribuer des secours à des gens qui n'y ont pas droit ou fermer les yeux sur de petites tricheries « parce que sinon les gamins n'auront rien à manger le soir »), soit à adopter, face à la plus grande détresse, une indifférence opposée à leur éthique personnelle et professionnelle sous prétexte que c'est contraire aux règlements<sup>387</sup>.

Ce contexte d'intervention où les professionnels font face aux situations humaines extrêmes au plan moral peut aussi, comme dans le cas des actions commandées par l'établissement et pouvant aller à l'encontre de l'autonomie/indépendance professionnelle, dévoiler des réponses-attitudes professionnelles à la souffrance au travail :

1. transgression des règles administratives au nom d'une finalité qu'ils jugent moralement bonne de faire (finalité pouvant toutefois les mettre en porte-à-faux avec les règles administratives) ;
2. développement d'une indifférence aux autres et à leur demande (ce qui pourrait être à l'opposée de leur éthique professionnelle, mais parfaitement en accord avec le respect des règlements administratifs).

Ces deux réponses-attitudes rappellent, encore là, les enjeux normatifs en tension via la symbolique d'Antigone et d'Eichmann exposée dans la première partie. Ces réponses sont également à mettre en lien, nous le verrons plus loin, avec ce qui mène au conflit de valeur, à la

---

<sup>386</sup> C. Saint-Martin, *op. cit.*, 2007, p. 55.

<sup>387</sup> Yasmine Bellaredj, Pierre Boiral et Mireille Silbert, « Les intervenants et la mise en œuvre des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion », dans *Les Travaux de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion social*, 2006, La documentation Française, p. 632.

détresse morale, voir même, au sentiment d'usure qui « touche en priorité les plus engagés avec les plus vulnérables<sup>388</sup> ».

L'article de Jean Bédard est aussi éclairant au niveau de la présente rubrique, car ce dernier explique que les travailleurs sociaux seraient souvent « sacrifiés » au front et obligés, parfois sans préparation suffisante, d'intervenir tous les jours en contexte de détresse sociale<sup>389</sup>.

Les conditions d'existence tragiques des clientèles qui s'adressent aux travailleurs sociaux peuvent donc interpeller ces professionnels sur leurs aptitudes à pouvoir aider ces êtres humains en situation de souffrance<sup>390</sup>. Ce type d'interrogation, capable de surseoir à l'aptitude réelle à aider les autres, peut aussi générer une souffrance certaine chez le professionnel.

En somme, la question de la souffrance liée au fait, pour les professionnels, de travailler au quotidien auprès des clientèles précarisées évoque la façon dont ces professionnels vivent la relation d'aide. La question de la distance à autrui et à sa souffrance est souvent soulevée et reviendra plus loin avec la fatigue de compassion. Tracty C. Wharton explique d'ailleurs que nombreux sont les travailleurs sociaux qui ont peine à composer avec la souffrance qui leur est racontée par autrui : « *He may be able to shut it all off at the end of each day, but research tells us that most of us cannot and do not. In fact, about 48 % of the total social work workforce in the United States experiences high levels of personal distress as a result of their work [...]* »<sup>391</sup>.

---

<sup>388</sup> Jean Briens et Pierre Delor, *op. cit.*, 2012, p. 9.

<sup>389</sup> Jean Bédard, « La forclusion de la souffrance ou le sacrifice des intervenants lancés au front », *Intervention*, n° 115, 2002, p. 16.

<sup>390</sup> T. Glarner, « L'évaluation diagnostique de la souffrance psychique chez les assistants sociaux », dans *Pensée plurielle*, vol. 2, n° 18, 2008, p. 74. Voir également le livre sous la direction de Martine Lamour et Marceline Gabel, *Enfants en danger, professionnels en souffrance*, Ères, Paris, 2011, 296 p.

<sup>391</sup> Tracy C. Wharton, « Compassion Fatigue : Being an Ethical Social Worker », *Social Work-The new social worker Online- Magazine for Social Work Students and Recent Graduates* – on web, 4 January 2011 : <http://www.socialworker.com/homes>, p. 4 (page web consultée le 2 septembre 2011).

#### **2.4.20 Droit des usagers et revendication citoyenne**

Il importe de terminer cette séquence en abordant le propos qui se retrouve dans quelques textes recensés, en majorité en France. Ce propos veut que, sous l'impulsion de la NGP, le système public de santé et de services sociaux devienne clientéliste, et que les clients, à leur tour, deviennent plus revendicateurs<sup>392</sup>. Cette exigence du client consommateur, alimentée par les médias, s'ajouterait ainsi aux autres exigences organisationnelles et professionnelles qui précisent l'univers des normativités auxquelles doivent faire face les travailleurs sociaux au sein des établissements ou organisations du secteur de la santé et des services sociaux.

#### **2.4.21 Isolement du professionnel et érosion des collectifs au travail**

La question de l'érosion des collectifs de travail reste au centre des propos avec comme figures de proue, en psychodynamique du travail, Christophe Dejours, en clinique du travail, Dominique Lhuillier, et, en clinique de l'activité, Yves Clot. Comme toutes les autres rubriques précédentes liées aux facteurs organisationnels, la question de l'isolement et de la perte des collectifs au travail est aussi liée au mouvement de transformation du travail qui a été lancé avec les restructurations de l'économie mondiale, et plus spécifiquement, aux différentes actions qui s'inscrivent dans le champ de la NGP au sein du secteur public de la santé et des services sociaux.

---

<sup>392</sup> Marie-Anne Dujarier, *L'idéal au travail*, PUF, 2006, p. 40.



Dans les textes recensés, la perte du sentiment d'appartenance au collectif de travail serait le résultat du développement de la précarisation des emplois (contrats à durée limitée, temps partiel, exigence de flexibilité). En effet, le style de management<sup>393</sup> qui mise sur l'aspiration individuelle immédiate des travailleurs pourrait avoir comme conséquence de produire une compétition des travailleurs entre eux, une logique du quant-à-soi. Cette compétition des travailleurs entre eux, associée à l'accélération du rythme du travail, à la culture de performance, provoquerait l'isolement du professionnel, mais surtout, un recul relativement à la prise de conscience de l'intérêt collectif, de la force que peut représenter la mobilisation commune en vue de faire changer les causes des conditions de travail difficiles au sein des organisations. Dans ce contexte de travail où chacun est appelé à se dépasser, ou la compétition est généralisée, Vincent de Gaujelac précise que le sens de l'action se résume souvent à l'objectif d'être champion : « Il s'impose à toutes les autres considérations. Un champion se doit être le premier. Tout est bon pour réaliser cet objectif [...] lorsque chacun veut être un champion, plus personne ne se préoccupe du bien commun. La vie n'a plus d'autre sens que de dépasser les autres et de ne pas se laisser dépasser<sup>394</sup> ».

En somme, on peut concevoir que l'érosion des collectifs au travail est fréquemment liée à l'isolement professionnel et vice versa. Dans cet univers managérial compétitif qui prescrit que chacun doit être excellent et donc, qu'il doit performer à tout prix, on retrouve souvent cette relation de causalité : le travailleur, en muselant ses irritants vécus au travail afin de bien paraître, risque d'augmenter le niveau de son réservoir de tension qui varie alors bien souvent du tolérable à l'intolérable. Par conséquent, si les conditions de travail demeurent les mêmes et que le

---

<sup>393</sup> Marc-Henry Soulet, « La souffrance sociale, pathologie des sociétés contemporaines », *Éthique publique*, vol. 11, n° 2, 2009, p. 72-77.

<sup>394</sup> Vicent de Gaulejac, *La société malade de la gestion, Idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social*, Seuil, Paris, 2005, p. 137.

travailleur continue de s'isoler, plusieurs sont d'avis que le débit du réservoir de tension peut alors passer de l'intolérable à l'effondrement, à l'épuisement professionnel.

Or, si on sait que le manque « de soutien social et des *feed-backs* adéquats sont associés à un niveau élevé de *burnout*<sup>395</sup> », on peut mieux comprendre pourquoi le débit du réservoir de tension qui passe de l'intolérable à l'effondrement implique bien souvent chez le travailleur cette lourdeur de devoir s'appuyer que sur ses propres ressources au travail.

Le facteur humain au travail est donc une variable qui est au cœur de la souffrance vécue au travail. Jusqu'à maintenant, nous savons qu'il existe des déterminants organisationnels susceptibles d'inciter un travailleur à quitter où à ne pas quitter son emploi, à favoriser ou non la constitution d'un milieu/climat de travail sain, voir, un travail qui a du sens. Effectivement, et la question de l'isolement et de l'érosion des collectifs de travail nous invite à y penser avec plus d'aplomb, le soutien/appui social au travail des pairs et des gestionnaires-administrateurs peut s'avérer un gage de santé et de bien-être des travailleurs. Par ricochet, on déduit qu'un travail qui freine chez le travailleur l'affiliation avec autrui, pour quelques raisons que ce soit, est un travail qui met à risque au plan de la santé psychique.

---

<sup>395</sup> Voir le texte de Pascale Desrumaux et Naouëlle Bouterfas, « Sortir de l'épuisement professionnel et accéder au bien-être psychologique en reconnaissant ses besoins fondamentaux », dans Vicent Meyer (dir.), *op. cit.*, 2012, p. 161. Voir aussi les données théoriques et empiriques dans le Rapport R-691 de l'IRSST, *op. cit.*, 2011. Par exemple, à la page 561, il est indiqué que le « faible soutien social ressort également comme étant un facteur critique pour la sécurité. Cela pose la question du rôle essentiel des collectifs de travail dans la préservation de la SST, ce que plusieurs études qualitatives ont montré (Caroly, 2002 ; Cloutier et coll., 2005) ». Voir enfin le chapitre 4 du *Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé* (Michel Gollacc et Marceline Bodier, *op. cit.*, 2007).

Nous verrons plus loin qu'il y a un nombre considérable de stratégies du faire-face organisationnelles et professionnelles qui visent justement à collectiviser les problèmes vécus au travail, à redonner la parole à l'individu, mais aussi et surtout, aux individus. Et cela, afin que soit démuselée la parole des travailleurs en vue de transformer les conditions de travail difficiles.

## **2.5 Causes individuelles de la souffrance psychique au travail**

Même si plusieurs caractéristiques individuelles de la souffrance psychique furent précisées dans le chapitre précédent, pensons, pour ce faire, à la question du raisonnement instinctuel et des motivations irrationnelles ou inconscientes s'y rapportant, voire au vécu de l'expérience éthique, du tragique de l'action ou des sentiments moraux, les textes recensés qui abordent les causes individuelles de la souffrance psychique sont centrés, en majeure partie, sur des caractéristiques individuelles qui touchent aux traits de la personnalité<sup>396</sup> et aux cognitions impliquées dans la souffrance psychique chez les travailleurs sociaux au travail. Les caractéristiques individuelles proviennent bien souvent des recherches sur le stress au travail. Dans la plupart des cas, on postule l'idée que la combinaison de certains stressseurs au travail et de certains traits de personnalité provoquerait des réactions au stress.

---

<sup>396</sup> Relativement aux traits de la personnalité (liées au *burnout*), on se réfère bien souvent à la typologie de personnalité ABC décrite par les cardiologues Meyer Friedman et Ray Rosenman en 1959, typologie qui sert à identifier différentes réactions au stress en fonction des traits de personnalités en question. Voir les textes suivants : **1.** Nicolas Chevrier et Sonia Renon-Chevrier, « L'épuisement professionnel : vers des interventions organisationnelles », *Psychologie Québec*, Novembre 2004, p. 39 ; **2.** Hasida Ben-Zur et Keren Michael, « Burnout, Social Support, and Coping at Work Among Social Workers, Psychologists, and Nurses », *Social Work in Health Care*, vol. 45, n° 4, 2007, p. 65 ; **3.** Gabriella Gustafsson, Birgitta Persson, Sture Eriksson, Astrid Norberg et Gunilla Strandberg, « Personality traits among burnt out and non-burnt out health-care personnel at the same workplaces: A pilot study », *International Journal of Mental Health Nursing*, vol. 18, n° 5, 2009, p. 337 ; **4.** Michel Gollac et Marceline Bodier, *op. cit.*, 2007, p. 172-179.

Toutefois, un regard attentif sur la recension des écrits permet de constater que nombreux sont ceux qui pensent que l'origine de la souffrance au travail ne peut tout simplement pas relever de causes individuelles. Les regards doivent, estime-t-on, être tournés sur les causes sociales et organisationnelles qui sont responsables, entre autres, d'une organisation du travail en mutation, voire d'une détérioration des conditions de travail des salariés. Pour d'autres, la seule prise en compte des déterminants sociaux et organisationnels reste insuffisante pour expliquer la souffrance au travail. Il ne faut donc pas, dans cette perspective, séparer les caractéristiques individuelles des caractéristiques sociales ou organisationnelles pour expliquer cette souffrance<sup>397</sup>. Et ceci, car on s'applique à établir que des travailleurs soumis aux mêmes conditions de travail ne vont pas tous développer le *burnout* au travail<sup>398</sup>.

Les conclusions des sondages de l'OPTSQ et de l'ATTSO, en lien avec le taux de satisfaction au travail, indiquaient ainsi que pendant que les uns, dans un même contexte de travail, vont développer du stress pouvant mener au *burnout*, d'autres non. Or, puisqu'il est possible d'envisager que des travailleurs exposés aux mêmes conditions de travail soient plus vulnérables que d'autres, on peut ainsi déduire que des caractéristiques individuelles peuvent jouer un rôle dans la souffrance psychique au travail. C'est d'ailleurs dans cette perspective que des chercheurs<sup>399</sup> en sont venu à mesurer l'impact que peuvent avoir les ressources personnelles et sociales de même que les styles d'adaptation (faire-face) sur les capacités à gérer la relation entre un travail difficile et le vécu expérientiel. Ces travaux ont notamment permis de découvrir qu'un

---

<sup>397</sup> Philippe Sarnin et collab., *op. cit.*, « Intervenir sur les souffrances au travail : acteurs et enjeux dans la durée », *Bulletin de psychologie*, vol. 3, n° 519, p. 251-261.

<sup>398</sup> Langelaan, Bakker, Van Doorneen & Schaufeli, « Burnout and work engagement : do individual differences make a difference ? » *Personality and individual differences*, vol. 40, n° 3, 2006, p. 521-532.

<sup>399</sup> Sandrine Ponnelle, « Contribution des déterminants personnels, organisationnels et des styles d'ajustement au stress dans l'explication de la santé subjective des enseignants du secondaire », *L'orientation scolaire et professionnelle*, 37/2, 2008, mis en ligne le 15 juin 2011, à l'adresse suivante : <http://osp.revues.org/index1658.html>, p. 6 sur 21 (page web consultée le 9 octobre 2011).

professionnel avec peu de ressources personnelles et sociales et ayant peu développé de stratégies pour faire-face aux conditions de travail difficiles pourrait souffrir davantage qu'un autre possédant des ressources et des stratégies pour leur faire-face.

Par ailleurs, le fait d'envisager, avec les sciences cognitives, que nous avons des filtres interprétatifs<sup>400</sup> pouvant limiter nos capacités perceptives, nos choix et nos comportements, reste utile pour situer les caractéristiques individuelles impliquées dans la souffrance au travail. Ainsi, sachant que nous captons au moyen de nos sens environ un milliard de bits d'informations chaque seconde, mais que seulement certaines deviennent conscientes<sup>401</sup>, cela pourrait expliquer que la sélection de l'information est souvent retenue par ces filtres interprétatifs. Ces filtres interprétatifs sont liés au processus de socialisation, mais surtout, aux mécanismes de défense du moi. Ces types de mécanismes, on le sait, ont tendance à s'activer lorsqu'il y a danger ou impression de danger<sup>402</sup>.

En somme, les sciences cognitives<sup>403</sup> sont utiles pour éclairer les causes individuelles, car elles tentent d'expliquer comment les humains en arrivent à construire des représentations mentales, des jugements en situation de souffrance au travail. Par exemple, si on sait que l'introversion, la faible estime de soi et la rigidité cognitive sont des facteurs de personnalité pouvant être corrélés

---

<sup>400</sup> Claude Curchod définit dans ce qui suit la référence aux filtres interprétatifs : « Les limites de nos capacités perceptives sont renforcées par un ensemble de filtres interprétatifs qui contribuent à sélectionner et à déformer les éléments constitutif d'une réalité aussi complète qu'objective (filtres biologiques, émotionnels, socioculturels, cognitifs, expérientiels contextuels) (p. 50) » [...] « L'ensemble de ces filtres influence notre façon de percevoir le monde, de le comprendre et de nous y comporter. Leurs composantes sont intimement liées à l'histoire de chacun. Ils sont à l'origine de représentations et de modèles mentaux souvent inconscients, que nous cherchons à confirmer » (p. 52) (Claude Curchod, *op. cit.*, 2009).

<sup>401</sup> S. Silbernagl, A. Desopoulos, *Atlas de poche de Physiologie*, Médecine-Sciences, éd. Flammarion, 3<sup>e</sup> édition, 2002, p. 312.

<sup>402</sup> Voir l'ouvrage d'Antonio R. Damasio, *op. cit.*, 2003.

<sup>403</sup> Philippe Davezies, « Stress, pouvoir d'agir et santé mentale », Intervention au 30<sup>e</sup> au Congrès national de médecine et santé au travail dans la séance consacrée à la veille en santé mentale. Tours, le 5 juin 2008, p. 1-8.

au développement du *burnout*, on peut alors mieux situer l'impact des modèles mentaux<sup>404</sup> lorsqu'il est question, par exemple, d'affirmer que la souplesse d'adaptation des modèles mentaux détermine la capacité de faire-face d'un individu au travail<sup>405</sup>. Pour mieux comprendre, rapportons-nous aux propos de Claude Curchod :

Certains, parce que le défi dépasse leurs ressources ou que leur souffrance est trop grande, choisissent – plus ou moins consciemment – de se mettre en position de retrait, renoncent à questionner leurs pratiques, évitent de s'investir dans les relations, se détachent progressivement des aspects émotionnels de leur travail, préfèrent déconsidérer le malade pour ne pas avoir à se remettre eux-mêmes en cause. D'autres, usés par la non reconnaissance de leur travail et par l'impossibilité – réelle ou ressentie – de disposer du temps et des moyens requis pour leur mission, ne trouvent plus de sens à ce qu'ils font et démissionnent intérieurement<sup>406</sup>.

On constate ainsi, comme nous l'avions relevé avec le modèle de l'expérience éthique chez Fortin, qu'il est parfois laborieux pour l'humain de se dégager de ses filtres interprétatifs afin d'accéder à une autre façon de voir ; à une autre façon de se comporter face à ce qui pose problème au travail. Nous devons néanmoins retenir que, lorsque l'équilibre psychique des professionnels est menacé par le contexte de travail, il peut y avoir, chez ces derniers, « des répercussions somatiques, psychologiques et morales qui nuisent à leurs qualités relationnelles<sup>407</sup> ». Il faut donc s'arrêter sur ces répercussions somatiques, psychologiques et morales, car elles sont au cœur de la souffrance psychique vécue au travail chez les travailleurs sociaux.

---

<sup>404</sup> Claude Curchod, *op. cit.*, 2009, p. 54.

<sup>405</sup> *Ibid.*, p. 54-55.

<sup>406</sup> *Ibid.*, p. 18.

<sup>407</sup> *Ibid.*, p. 18.

## 2.6 Synthèse

De façon globale, l'inventaire des causes structurelles, organisationnelles et individuelles de la souffrance au travail a permis de circonscrire le conflit lié à la tension des normativités professionnelles et organisationnelles chez les travailleurs sociaux. Nous comprenons maintenant davantage pourquoi et comment les responsabilités ou obligations que les travailleurs sociaux perçoivent être les leurs au travail peuvent entrer en conflit avec les exigences normatives des organisations étatiques qui les emploient. Or, s'il ressort que ces responsabilités et obligations professionnelles en tension ne peuvent être dissociées de ce qui justifie la raison d'être du travail social, des valeurs et des finalités de la profession, bref de l'idéal professionnel, on comprend également pourquoi et comment la managérialisation de l'État, des services publics (NGP) et des activités professionnelles<sup>408</sup> peut présenter des défis de taille chez les travailleurs sociaux, dont celui de devoir s'écarter des pratiques professionnelles jugées de qualité et respectueuses de la dignité des individus et de la profession<sup>409</sup>.

L'exposé des causes ou déterminants individuels, organisationnels et structurels en interaction a aussi permis de confirmer leur incidence certaine dans la souffrance vécue chez les travailleurs sociaux. Toutefois, il est bien évident, autant dans l'axe théorique que dans l'axe empirique, que les causes individuelles de la souffrance psychique au travail sont beaucoup moins explorées que celles des deux autres axes. En effet, même si on semble tenir compte du fait que les

---

<sup>408</sup> Voir l'article de David Giaque, « Les agents publics face à la managérialisation de leurs activités », PRISME, n° 9, novembre 2008, p. 9-13, disponible sur internet à l'adresse suivante : <http://www.hepl.ch/files/live/sites/systemsite/files/prismes/prismes-9-2008-hep-vaud.pdf> (page web consultée le 2 août 2011).

<sup>409</sup> Rappelons à cet effet que le Code des professions du Québec, à l'article 59. 2, rappelle ceci : « Nul professionnel ne peut poser un acte dérogatoire à l'honneur ou à la dignité de sa profession ou à la discipline des membres de l'ordre, ni exercer une profession, un métier, une industrie, un commerce, une charge ou une fonction qui est incompatible avec l'honneur, la dignité ou l'exercice de sa profession », disponible sur le site internet de l'Office des professions du Québec, à l'adresse suivante : <http://www.opq.gouv.qc.ca/lois-et-reglements/code-des-professions/>

caractéristiques, les ressources et les stratégies de faire-face utilisées par un individu déterminent sa souffrance psychique au travail, bref, même si on dit que des individus exposés à des environnements stressogènes ne vont pas réagir de la même façon et ne seront pas tous souffrants, il semble que ces mêmes individus en viennent toujours, dans les discours, à subir les causes structurelles et organisationnelles et que ces causes produisent des conditions de travail difficiles qui sont susceptibles de produire, à force du temps, des affects, de la souffrance psychique et morale, des psychopathologies du travail, etc.

Bien que nous ayons déjà, par les chapitres précédents, éclairé certaines caractéristiques de la souffrance susceptible d'être vécue au travail, voyons maintenant, et en détail, les principales conséquences psychiques qui découlent des conditions de travail difficiles qui perdurent.



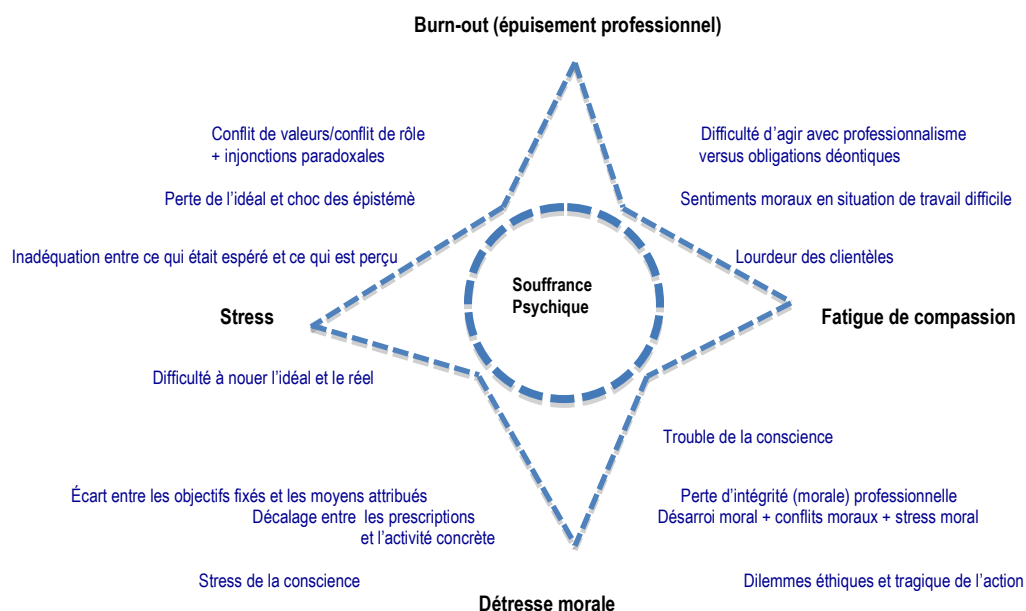
## CHAPITRE TROIS

### TROISIÈME CATÉGORIE PRINCIPALE : LES RÉPERCUSSIONS PSYCHIQUES QUI DÉCOULENT DES CONDITIONS DE TRAVAIL DIFFICILES CHEZ LES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Nous n'avons pas été en mesure d'établir un consensus sur l'ensemble des conséquences psychiques découlant des conditions de travail difficiles chez les travailleurs sociaux. Toutefois, quelques auteurs, dont Claude Curchod, considèrent quatre processus (*burnout*, fatigue compassionnelle, stress, détresse morale) s'organisant autour d'un noyau central fait de souffrances professionnelles<sup>410</sup>. Nous inspirant des grands axes du modèle que ce dernier a développé, à la page 19 de son livre, nous avons produit une version modifiée qui présente, en interaction avec les quatre processus s'organisant autour du noyau central identifié maintenant comme la souffrance psychique, des causes récurrentes issues des textes recensés et qui expliquent cette souffrance au travail. Le graphique illustre aussi, par les traits espacés qui forment le cercle autour du noyau central, mais aussi autour de l'étoile à quatre traits, la possibilité qu'ont les quatre processus et les causes récurrentes d'interagir dans l'émergence de la souffrance psychique au travail.

---

<sup>410</sup> Claude Curchod, *op. cit.*, 2009, p. 19.



**Figure 2 Composantes de la souffrance psychique au travail**

Un simple coup d'œil au schéma permet de saisir que la souffrance psychique est traversée par plusieurs causes qui proviennent des rubriques antérieures liées, notamment, aux causes structurelles, mais surtout, aux causes organisationnelles via les différentes actions qui s'inscrivent dans le champ de la NGP. En définitive, qu'il s'agisse de la précarisation des emplois, du climat organisationnel marqué par l'intensification du travail, des systèmes de reconnaissances organisationnels calqués sur la culture de performance, des atteintes à l'autonomie professionnelle, du manque de ressources ou de l'appui administratif, de l'isolement des professionnels, de l'effritement des collectifs de travail, bref, de l'alourdissement des conditions de vie des clientèles qui font appel aux travailleurs sociaux, on sait maintenant que les travailleurs sociaux sont confrontés à des conditions de travail difficiles capables de les affecter plus où moins gravement. Affectés peuvent-ils être, car nous le verrons, ces nouvelles conditions de travail les obligent à lutter pour défendre la façon qu'ils ont de s'approprier les objectifs visés

dans leurs interventions et les conditions du rapport qu'ils veulent instaurer avec ceux qui font appel à eux pour atteindre un mieux-être, avec les organisations et avec la société.

### 3.1 Travailleurs sociaux : un groupe vulnérable

Dans l'esprit du rapport de 2004 de l'ACTS cité plus haut, il importe de rappeler combien ce peut être difficile, pour un travailleur social, d'exercer sa profession sans ressentir, à un moment où un autre de sa carrière, de la souffrance psychique au travail. Si bien que, pour plusieurs, le travail social reste un métier risqué au plan biopsychosocial. Voici quelques données qui permettent de saisir ce problème particulier chez les travailleurs sociaux :

- Ces pathologies de surcharge, dont le premier tableau connu est caractérisé par le *burnout*, touchent toutes les professions impliquant une relation d'aide, d'assistance ou de soin. En premier lieu, les travailleurs sociaux, les personnels soignants, les services de proximité et, d'une façon plus générale, les services au public<sup>411</sup>.
- *Social work is a demanding job, in which individuals often work within statutory organizations that are subject to frequent changes of policies and practices, with severe limitations of resources [...]*<sup>412</sup>.
- *Burnout is associated with caregiving and service occupations [...] and occurs most often among such professionals as teachers, lawyers, physicians, nurses, social workers and psychothérapiests [...]*<sup>413</sup>.
- *Considering well-being, within social services, social work is regularly reported to be among the top three most stressful jobs [...] as it deals with some of the most disadvantaged and vulnerable group in society [...]*<sup>414</sup>.
- *Stress is viewed as an inevitable aspect of social care work [...], and is more common amongst social workers than the general population or health care workers [...]*<sup>415</sup>.

---

<sup>411</sup> C. Dejour, *op. cit.*, 2006, p. 126.

<sup>412</sup> Collins Stewart, *op. cit.*, 2008, p. 1173.

<sup>413</sup> Hasida Ben-Zur et Keren Michael, *op. cit.*, 2007, p. 65.

<sup>414</sup> Margaret Coffey, Lindsey Dugdill et Andy Tattersall, *op. cit.*, 2009, p. 424.

<sup>415</sup> L. Morris, « The process of decision-making by stressed social workers : To stay or leave the workplace », *International Review of Psychiatry*, vol. 17, n° 5, 2005, p. 348.

### 3.1.1 Souffrir ou se plaindre comme travailleur social

Même si on sait que nombreux sont les travailleurs sociaux qui s'éprouvent quotidiennement dans des conditions de travail difficiles, il n'est pas bien vu de dire ouvertement sa souffrance à autrui. Nous l'avions d'ailleurs noté plus haut quand il fut question d'expérience éthique où du tragique de l'action qui sont suscités par une « [une] certaine désorganisation, voire une déstabilisation du mode d'analyse et d'évaluation de la réalité<sup>416</sup> ». On constate ainsi dans la recension d'écrits qu'il peut être délicat de dévoiler aux autres la souffrance que fait vivre l'intervention sociale auprès des clientèles précarisées. Cette souffrance des travailleurs sociaux commence à peine à être documentée<sup>417</sup>. Et pourtant, plusieurs sont ceux qui louent le pouvoir de guérison lié à l'émergence de la plainte, de la plainte qui trouve issue dans le dialogue à autrui, voire dans la discussion-délibération éthique.

Que ce soit par peur d'être sanctionnés par le syndic de leur ordre professionnel ou par l'employeur pour des actes contraires à l'éthique, où parce qu'ils veulent toujours être perçus comme excellents dans cet espace de travail rendu compétitif et précaire, dire sa souffrance aux autres est bien souvent, chez les travailleurs sociaux, impossible ; car un tel aveu est synonyme de médiocrité, de psychasthénie ou de faiblesse. En un mot, plusieurs considèrent que dire leur souffrance à autrui est contraire à l'éthique, à la dignité de la profession. Attardons-nous à quelques citations pour mieux comprendre :

---

<sup>416</sup> OPTSQ, *op. cit.*, 2007, p. 27.

<sup>417</sup> Ce qui n'est pas le cas, par exemple, pour les infirmières qui possèdent d'importantes bases de données sur le sujet.

*Social workers used to a culture that stigmatises those experiencing a high level of stress and especially mental distress, are unlikely to disclose their experiences or seek help for fear of repercussions*<sup>418</sup>.

il ne semble pas facile d'admettre que des personnes censées soigner et s'occuper de la douleur des autres puissent présenter des symptômes dépressifs et donc éprouver elles-mêmes de la souffrance<sup>419</sup>.

De nombreux professionnels de la santé [...] disent qu'ils « savent » que leurs métiers sont risqués sur le plan psychopathologique. Mais ils évitent d'en parler car ils vivent comme « honteux » le fait d'être malade, faible ou incapable de faire face<sup>420</sup>.

### **3.2 Choc des épistémè : une tension entre la NGP et les pratiques professionnelles**

Nous avons relevé plus haut qu'aborder la question des normativités en travail social suppose deux dimensions en tension qu'on peut situer comme suit : celle des dispositifs institutionnels propres à la NGP et celle des pratiques professionnelles. À cet effet, nous avons, à plus d'une reprise, cerné la possibilité que les deux dimensions ne soient pas toujours semblables et alors, possiblement génératrices de souffrance<sup>421</sup> chez les travailleurs sociaux qui évoluent au sein d'organismes du réseau de la santé et des services sociaux. Cette souffrance, en somme, cacherait un choc des épistémè capable d'ébranler les fondements normatifs et axiologiques des travailleurs sociaux, mais surtout, leur motivation à faire leur travail. Une analyse des textes recensés nous a permis de circonscrire quelques caractéristiques de ce qui est au cœur du choc des épistémè en question.

---

<sup>418</sup> L. Morris, *op. cit.*, 2005, p. 349.

<sup>419</sup> André Mariage et Fabienne Schmitt-Fourrier, « Rôle de la personnalité dans les stratégies de coping. Étude auprès de personnels soignants », *Le travail humain*, vol. 69, n° 1, 2006, p. 15.

<sup>420</sup> Marie-Anne Dujarier, *op. cit.*, 2006, p. 133.

<sup>421</sup> Voir les textes suivants : **1.** Hubert Marcoux, « La réflexion éthique : une source de soulagement pour le clinicien souffrant », *Revue québécoise de psychologie*, vol. 26, n° 2, 2005, p. 152 ; **2.** Jacques Rhéaume, « Le travail d'intervenant, entre plaisir et souffrance: quand normal devient pathologique », dans *Équilibre*, vol. 1, n° 2, 2006, p. 8 ; **3.** Michel Oligny, « Le burnout ou l'effet d'usure imputable à la régulation permanente d'incidents critiques », *Revue internationale de Psychologie*, vol. XV, n° 36, 2009, p. 220.

- Une tension parfois inconciliable entre ce qui leur est demandé de faire (devoir-agir) et ce qu'ils voudraient faire (vouloir-faire).
- Un décalage entre la qualité attendue par ceux qui la commandent (gestionnaire) et celle recherchée par ceux qui la produisent (les professionnels)<sup>422</sup>.
- Un écart « entre les objectifs fixés et les moyens attribués ; le décalage massif entre les prescriptions et l'activité concrète ; l'écart entre les récompenses espérées et les rétributions effectives<sup>423</sup> ».
- Un conflit de valeurs entre l'organisation qui impose un mode de fonctionnement de plus en plus contraignant aux salariés et les préférences de ces derniers<sup>424</sup>.
- Une trop grande distance entre les pratiques et les représentations des pratiques<sup>425</sup>.

Ainsi, et en fonction des données qui précèdent, on peut situer le choc des épistémè chez les travailleurs sociaux entre ce qui leur est demandé de faire et ce qu'ils voudraient faire ; entre la qualité attendue par ceux qui la commandent et celle qui est recherchée par ceux-ci ; entre les objectifs fixés et les moyens attribués ; entre les prescriptions et l'activité concrète ; entre les récompenses espérées et les rétributions effectives. En grossissant les traits, et en nous appuyant sur des études européennes récentes sur la NGP et les professions dans l'État<sup>426</sup>, on note que deux logiques normatives du travail social semblent s'affronter : l'une, alimentée par la NGP au sein des organisations et capable de conduire à la déprofessionnalisation de l'acte de relation d'aide<sup>427</sup>, et l'autre, émanant des professionnels et de la logique de professionnalisation qui conduit, au

---

<sup>422</sup> B. Sahler, Michel Berthet, Philippe Douillet et Isabelle Mary-Cheray, « De nouvelles sources de tension avec les mutations du monde du travail », dans *Prévenir le stress et les risques psychosociaux au travail*, Éditions du réseau ANACT, France, 2007, p. 36-37.

<sup>423</sup> Vicent de Gaulejac, *op. cit.*, 2008, p. 437. Voir également les rubriques « objectifs irréalistes », « objectifs flous » et « instructions contradictoires et interruptions d'activité » aux pages 89-91 du *Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé* (Michel Gollacc et Marcelline Bodier, *op. cit.*, 2007).

<sup>424</sup> Jean-Philippe Melchior, *op. cit.*, 2007, p. 2.

<sup>425</sup> François Dubet, « Au-delà de la crise : le "cas" du travail social », dans *Empan*, vol. 1, n° 61, 2006. Ce texte reprend et développe une conférence donnée en 2004 à l'IRTS d'Aquitaine, p. 144.

<sup>426</sup> Philippe Bezes, Didier Demazière, Thomas Le Bianic, Catherine Paradeise, Romuald Normand, Daniel Benamouzig, Frédéric Pierru et Julia Evetts, « New Public Management et professions dans l'État : au-delà des oppositions, quelles recompositions ? », *Sociologie du travail*, vol. 53, n° 3, 2011, p. 293.

<sup>427</sup> Hélène Le Brun, *op. cit.*, 2001, p. 6.

contraire, au renforcement de l'autonomie professionnelle<sup>428</sup>. On peut alors supposer que, lorsque les deux logiques normatives ne sont pas semblables pour ce qui est, par exemple, de définir les pratiques professionnelles à déployer auprès de la clientèle, cela peut produire un choc des épistémè capable de générer, à des degrés divers, de la souffrance psychique chez les travailleurs sociaux<sup>429</sup>. Une étude réalisée auprès de médecins au Québec a d'ailleurs confirmé que des tensions surviennent lorsque les logiques administratives et cliniques s'affrontent dans les définitions, mais aussi dans les orientations des pratiques professionnelles<sup>430</sup>.

Ce que le choc des épistémè fait ressortir, et qui transcende les causes structurelles, organisationnelles et individuelles de la souffrance psychique au travail, c'est ce conflit d'opposition au niveau des référentiels servant à préciser la façon dont les professionnels doivent s'approprier les objectifs visés dans leurs interventions et les conditions du rapport qu'ils ont à instaurer avec les clientèles, avec les organisations et avec la société. Ce conflit, en définitive, dévoile une tension normative entre deux façons de définir, d'assurer et de garantir la prestation de services efficaces et conformes à l'éthique<sup>431</sup>.

---

<sup>428</sup> Abraham Franssen, *Les travailleurs sociaux: héros et victimes. Demande de reconnaissance et transaction identitaire*, texte disponible à l'adresse internet suivante: <http://centres.fusl.ac.be/CES/document/WEBCES/DocsMembres/AF/HerosVictime.pdf>, p. 7 (page web consultée le 16 mars 2012).

<sup>429</sup> Roger Bertaux explique à cet effet que « [...] le degré d'autonomie professionnelle des travailleurs sociaux qui existait auparavant s'est beaucoup affaibli devant cette montée en puissance des directions institutionnelles, qui investissent désormais un terrain sur lequel elles étaient peu présentes auparavant. Il n'est pas étonnant dès lors de constater, sur le terrain, des sentiments de frustration ou plus précisément de dépossession, de la part de travailleurs sociaux [...] » (Roger Bertaux, *op. cit.*, 2002).

<sup>430</sup> Michel Vézina, « Santé mentale au travail : répondre à des besoins humains fondamentaux », dans *Travail et santé*, Yves Clot et Dominique Lhuillier (dir.), Paris, Érès, 2010, p. 172.

<sup>431</sup> Dominique Fablet, « L'analyse des pratiques professionnelles : une critique en actes de la normalisation managériale à l'oeuvre dans le secteur social » dans « Normes et normalisation en travail social », Vicent Meyer (dir.), *op. cit.*, 2010, p. 79-80.

Pour plusieurs, le changement d'épistémè qui sévit dans le secteur public des services de santé et des services sociaux aurait, comme dans l'optique de Meyer, Dupuis et Farinas exposé plus haut, cette fâcheuse tendance à affaiblir la capacité des organisations à accomplir leurs missions et, par ricochet, à diminuer la capacité des professionnels à exercer un jugement professionnel au travail. Or, face à cet affaiblissement des missions publiques et des professionnels dans leur capacité d'exercer leur jugement au service des clients et des organisations, apparaît souvent ce discours cherchant à alerter les lecteurs sur un fait d'actualité : les travailleurs sociaux deviennent de simples exécutants. Dans ce discours, on cherche surtout à faire comprendre que le rôle d'exécutant qu'on tenterait d'imposer dans les organisations étatiques, les professionnels ne peuvent s'y résigner, car il va à l'encontre de l'article 25 du Code des professions du Québec qui précise, au deuxième alinéa, qu'un professionnel n'est pas et ne peut être un exécutant<sup>432</sup>.

D'ores et déjà, s'il est admis que les actions s'inscrivant dans le champ de la NGP peuvent restreindre la liberté de décision/d'intervention du professionnel, cela pose la question de la reconnaissance, par l'employeur, de la capacité, chez le professionnel, à exercer son jugement dans ses relations de service avec la clientèle. Georges A. Legault, qui connaît bien le choc des épistémè qui interpelle les professionnels de nos jours, pose d'ailleurs en ces termes un des principaux enjeux de l'éthique professionnelle aujourd'hui : « Concilier les exigences de la performance des institutions et la qualité de relation de service<sup>433</sup> ». Legault pose également d'autres questions éthiques qui sont très peu exploitées<sup>434</sup> sur le plan de la recherche théorique ou

---

<sup>432</sup> Georges A. Legault, *op. cit.*, 1999, p. 26.

<sup>433</sup> *Ibid.*, p. 26.

<sup>434</sup> Suzanne Castonguay expliquait d'ailleurs sur une page web ce qui suit : « L'autonomie professionnelle est un concept peu discuté dans la littérature concernant la déontologie propre aux psychologues, voire dans la jurisprudence du Comité de discipline, et ce, même si la réglementation de l'Ordre des psychologues du Québec aborde le sujet, notamment à l'article 31 du Code de déontologie des psychologues actuel [...] ». Suzanne Castonguay, « Autonomie professionnelle et tiers payant », syndique adjointe de l'Ordre des psychologues du



empirique en travail social : 1. quel est le degré d'autonomie nécessaire pour exercer une activité professionnelle ?<sup>435</sup> ; 2. la décision provenant de la relation professionnelle est-elle (toujours) acceptée par l'organisation-employeur<sup>436</sup> ? Bref, voilà des interrogations en apparence simples, mais qui viennent baliser, chez les professionnels, ce choc des épistémè lié aux conditions de travail dans le secteur public de la santé et des services sociaux ; – conditions de travail difficiles qui ne cessent de menacer cet acquis en travail social voulant que la « relation professionnelle exige toujours une autonomie d'exécution<sup>437</sup> ». En résumé, voilà ce qui est menacé par le choc des épistémè : le jugement professionnel reposant sur un savoir théorique, méthodologique et pratique. Et, ce jugement professionnel, au-delà de la compréhension courante qui renvoie à la capacité de prendre des décisions autonomes, comprend aussi cette capacité, pour le professionnel, d'expliquer, en fonction de l'application des savoirs impliqués dans une relation professionnelle, le jugement qui justifie telle décision ou telle action.

Conséquemment, si l'autonomie professionnelle engage cette capacité du professionnel d'exercer son jugement en toute liberté dans l'exécution de ses mandats<sup>438</sup>, on peut mieux saisir pourquoi la question du jugement professionnel revêt un caractère si important au travail. Il est, rappelle Legault, une caractéristique fondamentale qui aide à comprendre l'autonomie du professionnel et sa responsabilité à l'égard des individus<sup>439</sup>. Rien de surprenant, alors, d'observer cette association récurrente dans les textes recensés : sans jugement professionnel, la relation professionnelle n'est plus possible. Face à un tel ancrage idéologique, il devient impensable, pour un travailleur social,

---

Québec, mis en ligne en mars 2008, [http://ordrepsy.qc.ca/pdf/05\\_2008\\_03\\_Autonomie\\_prof\\_et\\_tiers\\_payant.pdf](http://ordrepsy.qc.ca/pdf/05_2008_03_Autonomie_prof_et_tiers_payant.pdf) (page web consultée le 24 novembre 2011).

<sup>435</sup> Georges A. Legault, *op. cit.*, 1999, p. 25.

<sup>436</sup> *Ibid.*, p. 26.

<sup>437</sup> *Ibid.*, p. 25.

<sup>438</sup> Suzanne Castonguay, *op. cit.*, 2008.

<sup>439</sup> Georges A. Legault, *op. cit.*, 1999, p. 26.

d'actualiser une relation de service de qualité dans un contexte de travail qui impose des façons de faire ; qui fait fi de l'exercice du jugement professionnel. Et pourtant, plusieurs croient que c'est ce qui arrive au sein des établissements du réseau de la santé et des services sociaux, notamment depuis le début des années 1980.

Bref, sous prétexte que l'autonomie professionnelle est mise à mal par les dispositifs institutionnels propres à la NGP, des organisations professionnelles commencent à réagir. C'est notamment le cas de l'ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec avec le nouveau *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux* de 2012 que nous avons commenté plus haut et qui accorde une place considérable à l'exercice du jugement professionnel. C'est aussi le cas de l'ordre des psychologues du Québec avec l'article 66 de son code de déontologie qui consacre le principe de l'autonomie professionnelle de la façon suivante : « Dans l'exercice de sa profession, le psychologue voit à préserver son autonomie professionnelle et reconnaît qu'il n'est pas tenu d'accomplir une tâche contraire à sa conscience professionnelle ou aux principes régissant l'exercice de sa profession, notamment en informant l'Ordre des pressions qu'il subit et qui sont de nature à nuire à l'exercice de sa profession<sup>440</sup> ».

---

<sup>440</sup> Suzanne Castonguay, *op. cit.*, 2008. Voir aussi le code de déontologie sur le site internet de cet ordre professionnel : <http://www.ordrepsy.qc.ca/fr/psychologue/obligations/code-le-deontologie.sn>

### 3.3 Autonomie ou indépendance professionnelle, l'utilité de la distinction

Bien que les deux soient liées, on ne doit pas confondre autonomie et indépendance, la deuxième renvoyant davantage à la notion d'évitement des conflits d'intérêts au travail<sup>441</sup>. Conflit d'intérêts il y a si, précisément, le jugement du professionnel est influencé par des considérations ne relevant ni de l'intérêt du client ni de l'intérêt général<sup>442</sup>. Par exemple, en s'attardant du côté des règles déontiques, on note que le code de déontologie des travailleurs sociaux du Québec aborde davantage la question de l'indépendance professionnelle que celle de l'autonomie professionnelle. Pour preuve, reportons-nous à l'article 3.01.03, où il est écrit que le travailleur social doit s'abstenir « d'exercer dans des conditions susceptibles de compromettre la qualité de ses services. Lorsque des pressions d'ordre pécuniaire, institutionnel ou politique nuisent à l'exercice de sa profession, il doit indiquer clairement à son client les conséquences qui peuvent en découler ». Toujours sous l'angle de l'indépendance professionnelle, le code de déontologie des travailleurs sociaux de l'Ontario précise, à l'article 2.2.10, que s'il existe un conflit entre les normes d'exercice de l'ordre et celles du milieu de travail d'un membre de l'ordre, celui-ci se doit de se conformer au code de déontologie de l'Ontario et au manuel des normes d'exercice. Le code de déontologie précise, à la page 9, ce qui suit :

Les travailleurs sociaux [...] doivent défendre des conditions et politiques relatives au lieu de travail qui sont conformes au Code de déontologie et Normes d'exercice de l'Ordre [...]. Les travailleurs sociaux [...] feront appel à leur jugement professionnel pour déterminer la manière dont ils interviennent dans la défense de causes. Ce mode d'intervention peut consister à documenter les préoccupations et à en discuter avec les personnes chargées de la supervision ou de la direction, ou d'autres personnes clés au sein de l'organisme.

---

<sup>441</sup> *Ibid.*

<sup>442</sup> Suzanne Bareil, « Indépendance professionnelle et conflits d'intérêts : une question de confiance », mis en ligne en mars 2006 : <http://www.oifq.com/pdf/fiches/fiche-no-3-independance-prof-et-conflit-d-interets.pdf> (page web consultée le 17 janvier 2012).

Dans la perspective qu'un professionnel subisse des pressions de nature à compromettre la qualité de ses services ou de nuire l'exercice de sa profession, le code de déontologie de l'ordre des psychologues du Québec recommande clairement que le professionnel en informe son ordre professionnel. De son côté, le code de déontologie des travailleurs sociaux du Québec indique que le professionnel doit en informer le client et lui indiquer clairement les conséquences qui peuvent en découler. Enfin, le code de déontologie des travailleurs sociaux de l'Ontario précise que le professionnel doit en discuter avec les superviseurs, la direction ou toutes autres personnes clés au sein de l'organisation.

Ces précisions entourant l'exercice de l'autonomie ou de l'indépendance professionnelle peuvent être mises en lien avec les propos de Marc-André Morency et de Jeanne Simard. En effet, ces derniers font partie des rares auteurs qui expliquent qu'en matière de contrat de travail, l'employeur d'un professionnel doit faire en sorte que ce salarié puisse être en mesure de respecter son code de déontologie<sup>443</sup>. Citant la professeure Marie-France Bich de l'Université de Montréal, nommée à la Cour d'appel du Québec, Morency précise les dires de celle-ci en la matière :

les codes de déontologie étant d'ordre public, ils doivent être pris en considération aux fins de définir le contenu obligationnel du contrat d'emploi qui unit l'employeur à celui ou à celle qui a choisi d'exercer sa profession dans le cadre d'un contrat de travail. D'une certaine façon, on pourrait dire que l'employeur qui embauche un professionnel pour œuvrer à ce titre hérite en même temps du faisceau des exigences et des contraintes qui entourent l'exercice de la profession en cause. L'employeur ne peut donc exiger d'un professionnel que celui-ci se comporte d'une façon contraire aux prescriptions de son code de déontologie, à celles du Code des professions lui-même ou, le cas échéant, à celles de la loi particulière et des règlements qui gouvernent son ordre et sa profession<sup>444</sup>.

---

<sup>443</sup> Marc-André Morency et Jeanne Simard, *op. cit.*, 2005, p. 152.

<sup>444</sup> *Ibid.*, p. 153.

Somme toute, bien que tout professionnel doit respecter les règlements de l'établissement qui l'emploie, un employeur doit saisir qu'un travailleur social devra toujours, en plus de demeurer libre de toute influence (indépendance professionnelle) et d'avoir la latitude d'exercer son jugement dans l'exécution de ses mandats (autonomie professionnelle), se comporter d'après les prescriptions de son code de déontologie<sup>445</sup>. Malgré cela, et pour toutes sortes de raisons, explique Ferid Zaddem, des professionnels peuvent agir à l'encontre de leurs valeurs professionnelles et, pire, les organisations peuvent « les y amener, car elles encouragent parfois la violation des standards éthiques en développant des contre-normes<sup>446</sup> ». Cette idée de violation des standards éthiques par le développement de contre-normes peut s'apparenter aux propos de Meyer qui, rappelons-nous, rapportait que l'influence des prêts à penser et à agir se profilant à même les injonctions d'évaluation au sein des organisations peuvent, à terme, avoir pour conséquence de relativiser l'importance de la capacité d'analyse, et plus grave, la connaissance dont dispose le professionnel pour appliquer ses savoirs théoriques et son jugement professionnel afin d'aider les clientèles. La rubrique précédente portant sur les atteintes à l'autonomie professionnelle a aussi permis de situer que ces mêmes dispositifs d'évaluation de la performance peuvent réduire le temps d'intervention et imposer, par exemple, à tous les professionnels confondus, des outils évaluatifs de la clientèle. On peut concevoir alors que cette réduction du temps d'intervention, comme l'imposition d'un formulaire d'évaluation de la clientèle, reste rattachée à des commandes organisationnelles. Ces commandes organisationnelles, précisément, renvoient à des façons de faire le travail de relation d'aide, bref, à des normes capables d'interpeller la capacité

---

<sup>445</sup> Son code de déontologie qui, en plus de mettre en exergue une série de valeurs que la profession estime essentielles à la qualité des services, prescrit « des comportements précis quant à la façon d'exécuter une tâche (ex. le mode de transmission d'un rapport d'évaluation), ou de mener une intervention (ex. le respect des valeurs de son client) » (Marc-André Morency et Jeanne Simard, *op. cit.*, 2005, p. 152).

<sup>446</sup> Férid Zaddem, Férid (2010). « Déterminants, conséquences et modes d'approche des dilemmes éthiques », *Revue internationale sur le travail et la société*, vol. 8, n° 1, p. 57.

d'analyse nécessaire à l'application des savoirs théoriques, méthodologiques et pratiques des professionnels dans leurs activités.

De surcroît, même si on sait, grâce à la recherche de Goullet de Rugy, que des professionnels n'ont pas toujours la motivation d'œuvrer à l'expression ou au développement de leur autonomie professionnelle au travail, les paramètres déontologiques précisés plus haut viennent baliser une prescription morale à laquelle est tenu de répondre le travailleur social : tout professionnel vivant des atteintes à son autonomie ou à son indépendance professionnelle est sommé de divulguer le tout auprès de la clientèle, de l'ordre professionnel ou de l'employeur. Il s'agit là d'un appel non pas à la passivité victimaire, mais bien à l'engagement en vue de préserver l'autonomie ou l'indépendance professionnelle. Souvenons-nous, à cet effet, que Goullet de Rugy précisait qu'un professionnel autonome est celui qui est capable de générer son « comportement et les règles qui y correspondent (et donc ses propres stratégies d'action) en réponse aux sollicitations, informations et contraintes du milieu professionnel<sup>447</sup> ». Mais, encore là, pour défendre un comportement et des règles qui y correspondent, il importe de bien les connaître. Ce dont semblent douter, par exemple, plusieurs auteurs, et notamment l'ACTS avec la teneur de certaines recommandations qu'on retrouve dans le rapport de 2006 exposées plus haut.

Enfin, avant de terminer cette rubrique, il importe de rappeler cette récurrence discursive chez Legault, Renaud, Bouquet, Fortin et autres, pour qui le principal défi posé à l'autonomie au plan professionnel demeure la rationalité technique, celle-là même qui, par les différentes réformes au sein des appareils d'État depuis les années 1980 (NGP), cherche à uniformiser les pratiques professionnelles. Pour ces auteurs, la rationalité technique est l'ennemi à combattre, car, en plus

---

<sup>447</sup> Bénédicte Goullet de Rugy, *op. cit.*, 2000, p. 28.

d'imposer aux professionnels un rôle d'exécutant, elle les priverait de pouvoir exercer leur jugement auprès de la clientèle. À cet effet, et il est seul à le faire, Georges A. Legault soulève un enjeu de taille lorsqu'il aborde le présupposé suivant : si les ordres professionnels en viennent à établir des standards techniques pour évaluer la compétence professionnelle, ils menacent eux-mêmes le jugement professionnel<sup>448</sup>. Cette possibilité envisagée par Legault que les ordres professionnels puissent menacer le jugement professionnel de leurs membres permet d'élargir notre compréhension entourant le choc des épistémè qui résulterait, précisément, de cette tension entre deux logiques<sup>449</sup> lorsqu'elles sont semblables ou dissemblables. Dans cette perspective soulevée par Legault, même si elles sont complémentaires via l'angle de la rationalité technique des pratiques, elles peuvent menacer le jugement professionnel, et, donc, porter atteinte à « cette relation particulière au savoir, à l'autre [...] dans l'exercice d'une autonomie<sup>450</sup> ». Ce qui peut, par conséquent, causer de la souffrance psychique chez le professionnel.

Les propos de Legault, joint à ceux de Guy Giroux<sup>451</sup>, peuvent ainsi conduire à questionner les finalités de cette tendance, au sein des organisations professionnelles, à produire des référentiels de compétences en travail social. En l'occurrence, et nous appuyant sur les dires de ces deux auteurs, on peut en arriver à vouloir situer, dans la construction des codifications de l'agir compétent à déployer : 1. si les valeurs qui inspirent ces codifications ont fait l'enjeu d'un débat

---

<sup>448</sup> Georges A. Legault, *op. cit.*, 1999, p. 59-60.

<sup>449</sup> Renvoyant à celle des dispositifs institutionnels propre à la NGP et celle des pratiques professionnelles.

<sup>450</sup> *Ibid.*, p. 28.

<sup>451</sup> Rappelons-nous, en première partie, que pour Guy Giroux, « La prolifération des codes de pratiques professionnelles et organisationnelles, à notre époque, répond à un fort besoin de contrôle social visant à standardiser des comportements individuels et collectifs, en vertu d'impératifs intra et extra-professionnels et organisationnels [...] Entre alors en jeu la « normativité » des responsabilités qui fait appel, plutôt qu'à la loi et à son interprétation jurisprudentielle, à la régulation des consciences et des modes de fonctionnement des équipes de travail, des collégialités professionnelles et plusieurs confréries ». [...] Les codes de pratiques professionnelles et organisationnelles obéissent à une tendance en vertu de laquelle des pressions sont exercées sur la société civile pour qu'elle se responsabilise davantage, en raison de l'influence qui est exercée par le courant « néo-libéral » contemporain (Guy Giroux, *op. cit.*, 1997, p. 285-286).

au sein des professionnels eux-mêmes ; 2. si les compétences professionnelles, avant de répondre à des commandes camouflées des dispositifs organisationnels propres à la NGP, visent d'abord à préserver l'autonomie et le jugement professionnel.

### **3.4 Conflit de rôle et conflit de valeurs**

Nous savons, grâce aux propos qui précèdent, que des conditions de travail difficiles impliquant des exigences normatives semblables ou dissemblables peuvent avoir une incidence sur le bien-être du professionnel et sur sa pratique. Partant de là, nous préciserons maintenant à quoi renvoient le conflit de rôle et le conflit de valeur au travail, et pourquoi ces conflits-types sont porteurs de souffrance chez le professionnel. Apparentés au choc des épistémè décrit plus haut, ces deux types de conflits, nous le verrons, résultent aussi de cette tension entre les idéaux professionnels et organisationnels à propos d'une même visée : la définition des objectifs visés dans les interventions et les conditions du rapport à instaurer avec la clientèle, avec l'organisation et la société.

#### **3.4.1 Conflit de rôle**

Généralement, on parle de conflit de rôle, lorsque le travailleur perçoit un désaccord entre ses valeurs et celles de l'institution (ou des employés), entre ses valeurs et le rôle qui lui est prescrit<sup>452</sup>.

---

<sup>452</sup> Didier Truchot, *Épuisement professionnel et burnout*, Dunod, Paris, 2004, p. 85.



Les conflits de rôle, qu'on trouve souvent corrélés aux psychopathologies du travail comme le *burnout*<sup>453</sup>, ont été étudiés amplement, et cela, en raison des conséquences négatives que ces conflits peuvent avoir tant au niveau individuel qu'au niveau organisationnel<sup>454</sup>. Serge Perrot, qui a fait une thèse de doctorat sur le sujet, précise ainsi qu'au plan individuel, les conflits de rôle seraient associés à de nombreuses variables comme : la satisfaction, l'implication organisationnelle, l'engagement au travail, la motivation, le stress, l'absentéisme, les intentions de départ et la performance<sup>455</sup>.

Bien qu'il souligne l'importance des travaux des chercheurs comme Kahn et Katz relativement aux définitions des conflits de rôles, Perrot critique l'échelle classique de mesure des conflits de rôle développée par Rizzo, House et Litzman. Échelle qui serait, depuis 30 ans, utilisée dans 85 % des recherches empiriques. Les dires de Perrot sur la validité de l'utilisation de cette échelle permettent de relativiser toutes études fondées sur cette même échelle. N'empêche, même si les travaux de Kahn et collab., puis de Katz et Kahn souffrent de certaines lacunes<sup>456</sup>, nous retenons, comme l'ont fait Bouchard et Foucher<sup>457</sup>, l'utilité des travaux de ces chercheurs d'origine, car ils établissent :

1. qu'il existe une pluralité de formes de conflits de rôle potentiels au travail ;
2. qu'il y a une distinction entre les rôles transmis, perçus et joués au travail ;

---

<sup>453</sup> Voir les textes suivants : **1.** Hsiu-Yueh Hsu, Sheng-Hwang Chen, Sheng-Hwang Chen, Hsing-Yi Yu et Jiunn-Horng Lou, « Job stress, achievement motivation and occupational burnout among male nurses », *Journal of Advanced Nursing*, vol. 66, n° 7, 2010, p. 1599 ; **2.** Hasida Ben-Zur et Keren Michael, *op. cit.*, 2007, p. 65 ; **3.** Nancy Gallina, *op. cit.*, 2010, p. 2 ; **4.** Sara Laura Schwartz, *op. cit.*, 2007, p. 11 ; **5.** Alain Lancry, « Incertitude et stress », *Le travail humain*, vol. 70, n° 3, 2007, p. 299.

<sup>454</sup> Serge Perrot, « Nature et conséquences des conflits de rôles », Communication à la journée de recherche CEROG-ARGH, IAE d'Aix-En-Provence, 27 Mai 2005, p. 2, mis en ligne le 11 février 2009 à l'adresse suivante : [http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/36/04/74/PDF/Article\\_Perrot\\_IAE\\_Aix\\_Roles\\_V2.pdf](http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/36/04/74/PDF/Article_Perrot_IAE_Aix_Roles_V2.pdf) (page web consultée le 28 août 2011).

<sup>455</sup> *Ibid.*, p. 2

<sup>456</sup> *Ibid.*, p. 6.

<sup>457</sup> M.A Bouchard et R. Foucher R, « Les formes de conflits de rôles : étude exploratoire basée sur les catégories de Kahn & al », Actes du Congrès de l'AGRH à Poitiers, 1995, p. 459.

3. qu'il y a des conséquences sur le travailleur, voire sur son travail, qui sont liées au fait d'être confronté, au quotidien, à des attentes contradictoires, à jouer des rôles incompatibles entre eux.

Ce qui est particulièrement intéressant chez Serge Perrot, c'est qu'il sait prendre une distance avec la théorie des attentes de ces chercheurs d'origine. Perrot est ainsi d'avis que le cadre théorique le plus adapté pour l'analyse des conflits de rôle est, dit-il, « celui de l'(in)adéquation (« *fit* »), entre l'individu et son rôle organisationnel<sup>458</sup> ». Il présente, à cet effet, un nouveau cadre conceptuel à partir duquel il amène le lecteur à réfléchir aux (in)adéquations entre l'individu et son rôle dans l'organisation. Il propose ainsi cette équation : les (in)adéquations entre l'individu et son rôle dans l'organisation = les causes, et les conflits de rôles = la conséquence. Partant de là, il propose une définition des conflits de rôle que nous retiendrons au plan conceptuel : les conflits de rôles renvoient à une perception négative provoquée par une inadéquation entre l'individu et son rôle<sup>459</sup> ; à une incompatibilité entre, d'une part, les attentes d'un individu et, d'autre part, les activités ou les comportements qu'il exerce au sein de son ensemble interactionnel au travail<sup>460</sup>. Ces deux segments, inspirés de Perrot, permettent de mieux saisir les conséquences psychiques de l'inadéquation perçue entre l'individu et le rôle organisationnel qu'on tente de lui imposer au travail. Et cela, surtout si on sait, par exemple, que, lorsqu'un individu agit comme un travailleur social, il se développe une image de lui-même et un ensemble d'attitudes, de croyances, de sentiments et de comportements qu'il cherche à déployer auprès de la clientèle, dans les organisations et dans la société.

---

<sup>458</sup> Serge Perrot, *op. cit.*, 2009.

<sup>459</sup> *Ibid.*, p. 8.

<sup>460</sup> Serge Perrot, « Jeunes Diplômés : Comprendre les Intentions de Départ des Nouveaux Embauchés », p. 3, disponible sur le lien suivant : [http://basepub.dauphine.fr/bitstream/handle/123456789/588/RSG\\_V2\\_JeunesDiplomes\\_%20PERROT.pdf?sequence=3](http://basepub.dauphine.fr/bitstream/handle/123456789/588/RSG_V2_JeunesDiplomes_%20PERROT.pdf?sequence=3) (page web consultée le 28 août 2011).

En définitive, la définition de Perrot a ce mérite de poser le conflit de rôle comme un problème qui a plusieurs dimensions. Par exemple, lorsqu'on demande à un professionnel d'agir contre les prescriptions de son rôle, ce dernier peut alors être amené à vivre difficilement le manque de congruence entre ses valeurs personnelles, professionnelles, organisationnelles et sociales. Férid Zaddem, qui précisait plus haut que des employeurs peuvent demander à des professionnels d'agir à l'encontre de leurs normes déontiques, de leurs valeurs, défend également cette thèse<sup>461</sup>.

Il est alors aisé de déduire que toute imposition de rôle au travail est susceptible d'interférer au niveau de cette tension duale explicitée précédemment entre les normes organisationnelles et professionnelles via la détermination des objectifs visés dans les interventions et les conditions du rapport à instaurer avec la clientèle, avec l'organisation et la société.

### **3.4.2 Conflit de valeurs**

Au nombre de fois où l'angle axiologique est ressorti dans les rubriques précédentes, il est facile d'envisager la filiation entre la rubrique portant sur le choc des épistémè, les conflits de rôle et les conflits de valeurs.

Diane Girard reste, en ce domaine, une référence incontournable, car souvent citée dans les travaux portant sur les conflits de valeurs au travail, sur l'éthique discursive-délibérative. Pour elle, les valeurs, parce qu'elles portent sur ce qui est de l'ordre du souhaitable et du préférable, peuvent guider l'action, voir justifier les décisions<sup>462</sup>. Dans les écrits sur l'éthique délibérative auxquels elle a participé avec Legault, l'éclairage apporté aux valeurs en opposition dans un

---

<sup>461</sup> Férid Zaddem, *op. cit.*, 2010, p. 56.

<sup>462</sup> Diane Girard, « Conflits de valeurs et souffrance au travail », *Éthique publique*, vol. 11, n° 2, 2009, p. 130.

dilemme moral retient l'attention. Le décryptage axiologique lié au dilemme moral est d'ailleurs au cœur de la méthode délibérative développée par Legault, méthode que nous avons introduite dans la première partie de ce travail et que nous savons liée, dans sa forme, au modèle dialogique présenté par Johanne Patenaude. Il est donc utile, comme ce fut le cas dans la première partie où il était question de l'éthique envisagée comme un levier profitable pour les entreprises, de lier la conception des valeurs chez Girard au construit théorique où sont amalgamés les conflits de valeurs, la délibération éthique et le modèle dialogique.

En intégrant les propos de Girard, mais aussi ceux provenant des textes recensés, on a pu constater que les valeurs de référence en travail social suscitent le désir, chez les professionnels, de vouloir intervenir d'une façon plutôt qu'une autre. À cet effet, nous avons noté que plusieurs textes précisent les bases axiologiques qui sont au cœur des théories et des pratiques en travail social. Comme pour les vertus, les valeurs sont considérées comme de puissantes sources de motivation qui reflètent les convictions fondamentales de ceux qui exercent cette profession.

Nous avons également précisé, en fonction des référentiels axiologiques du travail social, comment, au travail, le désir d'intervenir des travailleurs sociaux pouvait entrer en tension avec les valeurs organisationnelles. À cet effet, nous avons indiqué que les valeurs d'efficience, d'efficacité et de flexibilité, étaient facilement repérables dans les dispositifs d'évaluation du rendement des travailleurs sociaux, mais aussi, dans l'imposition de la charge de travail et de la charge de cas, dans les ressources matérielles disponibles, etc. Par conséquent, il est facile de déduire que ces valeurs, comme les finalités auxquelles elles se réclament, peuvent secouer durement les finalités axiologiques des travailleurs sociaux et, plus spécialement, les pratiques

idéales à actualiser auprès de la clientèle. Or, c'est justement au niveau des pratiques idéales à déployer auprès de la clientèle que s'observent les conflits de valeurs.

En effet, c'est lorsque, dans une situation d'intervention, un professionnel est tiraillé entre diverses valeurs qui préconisent des actes contradictoires que peut surgir le conflit de valeurs<sup>463</sup>. Ainsi, au même titre qu'il peut être souffrant de vivre l'incongruence liée à une situation de conflit de rôle au travail, Girard précise les dangers liés au fait de ne pas pouvoir actualiser, dans son travail, les valeurs qui animent l'idéal professionnel. Pour elle, si le conflit de valeurs, lié à une perception d'incohérence, dure où n'est pas exprimé par le professionnel, il peut devenir source d'anxiété, de frustration, de colère, de culpabilité puis se déverser dans des maux physiques, voire dans l'épuisement professionnel<sup>464</sup>. Christina Maslach et Michael P. Leiter précisent, dans ce qui suit, quelques données statistiques liées aux conséquences des conflits de valeurs sur la santé psychique des travailleurs :

*When there is a values conflict on the job, and thus a gap between individual and organizational values, workers will find themselves making a tradeoff between work they want to do and work they have to do. One resolution of the tension resulting from value conflicts is to bring personal expectations in line with those of the organization [...] ; another is to leave the organization in search of more fulfilling career opportunities [...]. Recent research has found that a conflict in values is related to all three dimensions of burnout [...], and a structural model of burnout suggests that values may play a key role in predicting levels of burnout and engagement [...]*<sup>465</sup>.

---

<sup>463</sup> Diane Girard, *op. cit.*, 2009.

<sup>464</sup> *Ibid.*, p. 133. On peut rapprocher cette idée de Girard avec celle de Nancy Gallina qui élargit l'espace d'analyse et précise que : the « social workers are currently caught between two conflicting sets of demands, one informed by the mission of the profession and the other by market forces ». Celle-ci de rajouter précisément que the « combination of high rates of reported inevitability and perceived value conflict confirms that social workers indeed experience being caught between their professional commitment and the market forces that guide their practice environment » (Nancy Gallina, *op. cit.*, 2010, p. 1).

<sup>465</sup> Christina Maslach et Michael P. Leiter, « Early Predictors of Job Burnout and Engagement », *Journal of Applied Psychology*, vol. 93, n° 3, 2008, p. 501.

On peut donc concevoir toute l'importance que peuvent représenter les conflits de valeurs résultant, chez le travailleur social, de la divergence entre des intérêts et des idéaux, entre les valeurs qu'il juge importante et les contraintes de l'organisation<sup>466</sup>.

### 3.4.3 Manque de recherches empiriques

Même si plusieurs admettent que les conflits de valeurs causent la souffrance psychique et physique au travail, Diane Girard explique que peu de recherches ont examiné le type de situations où ces conflits se produisent<sup>467</sup>. De façon globale, nous devons retenir que si la variable valeur se retrouve fréquemment mentionnée dans la littérature scientifique sur la souffrance au travail, elle est rarement développée dans des recherches empiriques<sup>468</sup>.

### 3.5 *Burnout* : aboutissement négatif de la confrontation entre les idéaux et la réalité du travail, au cœur des conflits de rôle et de valeurs

Analyser le *burnout* en lien avec la question de l'impact des normativités professionnelles et organisationnelles sur la santé psychique des travailleurs sociaux oblige à une prise en compte des causes structurelles, organisationnelles et individuelles présentées plus haut.

S'il y a un facteur qui peut prédire le *burnout* des travailleurs sociaux, c'est bien la confrontation entre les idéaux et la réalité du travail. Cette confrontation est passible, dans bien des cas, de devenir une rupture entre l'idéal professionnel et la réalité de la pratique. Cela rappelle les rubriques précédentes entourant le choc des épistémè, voire les conflits de rôles et de valeurs où

---

<sup>466</sup> T. Glarner, *op. cit.*, 2008, p. 78.

<sup>467</sup> *Ibid.*, p. 131.

<sup>468</sup> Stéphanie Meylan, Patrice Boillat et Aurélie Morel, « Épuisement professionnel en contexte policier : le rôle des valeurs », *Éthique publique*, vol. 11, n° 2, 2009, p. 31.

se confrontent des idéaux/normativités professionnels et organisationnels au travail. Nous l'avons ainsi relevé, la conflictualité idéal/réalité qui cause la souffrance (*burnout*) serait particulièrement exacerbée dans le contexte actuel de la NGP. En effet, les nouvelles logiques organisationnelles, qu'on sait en tension avec le système représentationnel des travailleurs sociaux, imposent un travail psychique d'adaptation difficile<sup>469</sup>. Et pourtant, grâce aux propos précédents, on sait que le fait de ne pas pouvoir vivre ses idéaux à cause des nouvelles conditions de travail peut engendrer des conflits susceptibles de produire la souffrance, surtout si on se donne à fond, en durée, et qu'on n'est pas reconnu dans cet effort constant au travail. Ainsi, lutter, toujours et toujours, pour demeurer à la hauteur de son idéal, c'est souvent, pour plusieurs, l'amorce du *burnout*<sup>470</sup>. C'est d'ailleurs en ce sens que Didier Truchot décrit le *burnout*, comme une réponse inadaptée au stress qui perdure ; comme le signe que le professionnel n'est plus en mesure de faire-face physiquement ou psychologiquement aux stressés répétés<sup>471</sup>.

Lionel Daloz, qui écrit beaucoup sur le sujet, indique d'ailleurs que le *burnout* dévoilerait une désidéalisation professionnelle qui se vivrait au niveau d'un questionnement existentiel. Un questionnement existentiel qui serait lié plus particulièrement aux valeurs engagées dans la pratique de la relation d'aide, voire dans le travail lui-même<sup>472</sup>. Or, si le travail exigé suppose qu'on réalise, sur une base continue, des tâches incompatibles avec les légitimités qui balisent l'idéal de la profession, Daloz indique, comme le faisait Girard avec les conflits de valeurs ou Perrot avec les conflits de rôles, que cela peut provoquer le *burnout*. Ces auteurs font ainsi un

---

<sup>469</sup> Voir à cet effet le texte de Laurie Kirouac, « La brûlure professionnelle : vente de soi et sentiment de sa perte », *Cahiers de recherche sociologique*, n° 43, 2007, p. 77-91.

<sup>470</sup> Gabriellea Gustafsson, Astrid Norberg et Gunilla Strand berg, « Meanings of becoming and being burnout - phenomenological-hermeneutic interpretation of female healthcare personnel's narratives », *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, vol. 22, n° 4, 2008, p. 525.

<sup>471</sup> Didier Truchot, *op. cit.*, 2004, Introduction.

<sup>472</sup> Lionel Daloz, « Épuisement professionnel et blessures de l'idéal, Réflexions cliniques sur la désillusion des soignants et la formation initiale », *Pédagogie Médicale*, Mai 2007, vol. 8, n° 2, p. 87.

rapprochement entre le *burnout* et ce mouvement continu de désillusion qui exacerbe la souffrance vécue au travail. Le poids de l'idéal revêt ici un caractère très important, car il est rattaché à des normes et à des standards de performance, à des objectifs professionnels et, découlant des valeurs, à des responsabilités que les professionnels perçoivent être les leurs. On comprend mieux pourquoi le *burnout*, chez Daloz, ébranlerait cette motivation pour la réussite, pour le travail bien fait. Comme nous l'avons noté avec la rubrique sur les sentiments moraux dans la première partie, renoncer à un travail bien fait peut avoir un coup psychique important : la honte. Dominique Lhuillier explique à cet effet ce qui suit :

La critique adressée à sa propre activité crée un malaise diffus, un sentiment général d'être contraint à faire du « sale boulot » [...] et ce jusqu'à la honte de ce qu'on peut être conduit à faire, en particulier dans un nombre de professions dites de la relation (enseignants, soignants, travailleurs sociaux) [...]. Or, la honte ne se partage pas. Elle renforce le silence sur le travail et l'isolement de chacun<sup>473</sup>.

Rappelons que ce renoncement au travail bien fait renvoie, sous la loupe de la clinique du travail du travail avec Lhuillier, de l'ergonomie avec Yves Clot, de la psychodynamique du travail avec Christophe Dejour ou de la philosophie avec Stéphane Haber<sup>474</sup>, à cette condition de souffrance psychique marquée par l'incapacité à trouver un sens au travail, mais aussi et surtout, à la faillite du pouvoir d'agir<sup>475</sup> en situation de travail.

---

<sup>473</sup> Dominique Lhuillier, « Travail, management et santé psychique », *Connexions*, vol. 1, n° 91, 2009, p. 91.

<sup>474</sup> Stéphane Haber, *L'aliénation, vie sociale & expérience de la dépossession*, PUF, Paris, 2007, p. 333. Voir également Stéphane Haber, *L'homme dépossédé, Une tradition critique, de Marx à Honneth*, CNRS Éditions, Paris, 2009, 277 p.

<sup>475</sup> Yves Clot, dans son livre, *Travail et pouvoir d'agir*, précise le concept de pouvoir d'agir porte sur l'activité, « [...] c'est dans la « boîte noire » de l'activité de travail qu'il se développe ou s'atrophie. [...] l'activité du sujet se voit emputée de son pouvoir d'agir quand les buts de l'action en train de se faire sont déliés de ce qui compte réellement pour lui et que d'autres buts valables, réduits au silence, sont laissés en jachère. Cette dévitalisation de l'activité est une modalité habituelle de l'atrophie du pouvoir d'agir » (Yves Clot, *op. cit.*, 2008, p. 13).



En définitive, le poids de la perte de l'idéal, qui est au centre de tous les descriptifs du *burnout*, rappelle l'importance des normes dans leur capacité de fabriquer les représentations des situations vécues, mais aussi de générer la souffrance lorsqu'elles s'entrechoquent avec le travail imaginé et le travail vécu. Michel Oligny explique à cet effet :

Or, ce sont les normes qui fabriquent les représentations des situations vécues. Si les normes sont très exigeantes, les représentations des situations critiques apparaîtront comme encore plus intolérables, vis-à-vis des normes : elles présenteront de nombreux écarts sur de nombreux plans. Or, la souffrance morale est directement proportionnelle à cet écart entre la représentation que l'on a de la vie (normes) et ce que l'on est obligé de vivre (incidents)<sup>476</sup>.

Oligny rapporte ainsi, et on peut faire un lien avec l'approche par les vertus via l'exercice du jugement professionnel, que plus une norme est élevée, plus elle tient un rôle central dans la personnalité du professionnel. Or, explique cet auteur, plus cette norme a du prix aux yeux du professionnel, plus il est « difficile voire risquée de l'abandonner<sup>477</sup> ». D'ailleurs, il semble que tous les professionnels possédant un idéal fort de type vocationnel<sup>478</sup>, et qui ne recevraient pas de rétroaction au travail, seraient susceptibles de vivre de la lassitude ou d'être moralement ébranlé au travail<sup>479</sup>. Mais ce ne serait pas le fait de vivre de la lassitude ou d'être moralement ébranlés qui informe du *burnout* chez Oligny. En effet, et comme chez Daloz avec la désidéalisée, chez Girard avec le sentiment d'incohérence ou chez Perrot avec le sentiment d'incongruence, il semble que ce soit le fait que ces états psychiques s'inscrivent dans un processus en durée qui explique le *burnout*. D'ailleurs, selon Oligny, le *burnout* peut prendre entre sept et 12 ans de

---

<sup>476</sup> Michel Oligny, *op. cit.*, 2009, p. 213.

<sup>477</sup> *Ibid.*, p. 213.

<sup>478</sup> Les propos d'Oligny sont à relier avec ceux de Sarah Déraps qui, concernant l'épuisement professionnel, indique que bien que cela puisse paraître paradoxale, « ce sont les personnes qui ont les meilleures capacités à s'adapter qui sont le plus à risque d'ÉP [...], car elles ont une plus grande facilité à dépasser leurs limites [...] et ainsi, à couper la communication avec elles-mêmes » (Sarah Déraps, *Analyse communicationnelle de l'épuisement professionnel (burnout) chez les travailleurs et travailleuses du domaine des communications-marketing au Québec*. Chapitre deux du mémoire présenté comme exigence partielle de la maîtrise en communication, Université du Québec à Montréal, 2008, p. 43).

<sup>479</sup> Michel Oligny, *op. cit.*, 2009, p. 215.

gestation avant de se développer définitivement et nécessiter un arrêt du travail. On comprend alors mieux pourquoi cet auteur compare le *burnout* à un état rampant, sournois, parfois difficile à diagnostiquer.

En résumé, le *burnout* renvoie à une conflictualité idéal/réalité qui s'inscrit sur une plus ou moins longue période ; qui se chronicise et ne débouche pas nécessairement, comme pour l'expérience éthique ou l'action tragique, dans une reprise de soi positive. En définitive, en plus de nuire à la santé des professionnels, le *burnout*, associé à des réactions biopsychologiques, nuit à la qualité des services dispensés aux clientèles. Maslach et Jackson, pionniers en la matière, définissent d'ailleurs le *burnout* comme un syndrome d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et de réduction de l'accomplissement personnel qui apparaît chez les individus impliqués professionnellement auprès des autres. Or, si le professionnel en processus de *burnout* est amené à vivre de l'angoisse, a des difficultés à se concentrer, à prendre des décisions, perd de l'intérêt pour son travail, s'isole, devient cynique, bref, déshumanise son rapport à l'autre<sup>480</sup>, cela peut porter directement atteinte aux exigences déontologiques.

À cet effet, plusieurs codes de déontologie font état des obligations qu'ont les professionnels de s'abstenir de poser des actes professionnels nuisibles aux clientèles<sup>481</sup>. Par exemple, l'article 1.5 du code de déontologie et manuel des normes d'exercice de l'ordre des travailleurs sociaux de l'Ontario précise que les « membres de l'Ordre sont conscients de leurs valeurs, attitudes et

---

<sup>480</sup> Pierre Canoui, qui demeure critique et question la spécificité du terme (*burnout*) et sa valeur scientifique, est d'avis qu'il y a « un risque à faire de l'épuisement professionnel un fourre-tout commode dans lequel viendront prendre place toutes les revendications professionnelles et/ou corporatistes » (p.102). Pierre Canoui, *op. cit.*, 2003, p. 102-103).

<sup>481</sup> Voir les textes suivants : 1. Jeffrey E. Barnett, Lesley C. Johnston et Deborah Hillard, « Psychotherapist Wellness As an Ethical Imperative », dans *Innovations in clinical practice, Focuss on Health and Wellness*, Edited by Leon Vandecreek and Jeffery B. Allen, Professionnal Resource Press, 2005, p. 258 ; 2. David Pooler, *op. cit.*, 2008, p. 446.

besoins et de l'influence que cela peut avoir sur leurs relations professionnelles avec les clients ». L'article 8 précise aussi que le travailleur social « ne fournit pas de services en travail social [...] d'une manière qui discrédite la profession de travailleur social [...] ou qui réduit la confiance du public envers l'une ou l'autre de ces professions ». De son côté, l'ACTS, par le spécifique du document portant sur *Les lignes directrices pour une pratique conforme à la déontologie* (2005), précise aux articles 7.2.1 et 7.2.2<sup>482</sup> des règles similaires, mais qui s'adressent aux pratiques jugées contraires à la déontologie de la part de collègues.

Il semble ainsi que, pour éviter d'être exposé à l'expérience du travail souffrant capable de déverser dans le *burnout*, il est important, nous l'avons noté antérieurement avec Terestchenko<sup>483</sup>, d'avoir une présence à soi, mais aussi, comme le pense plusieurs dans les textes recensés, d'être à l'écoute de soi et de ses propres limites, car ne pas l'être peut nuire à la capacité du professionnel de (bien) répondre aux exigences organisationnelles et professionnelles, aux façons d'assurer et de garantir « la prestation de services efficaces et conformes à l'éthique<sup>484</sup> ».

### **3.6 Stress au travail**

Nous avons ciblé sous la rubrique précédente cette parenté entre le stress et le *burnout* : tous les deux portent sur le résultat de l'interaction continue entre les travailleurs et leur environnement. Comme le texte de l'ATTSO portant sur les dires de travailleurs sociaux en Ontario l'abordait, 63 % des répondants ont rapporté faire l'expérience du stress au travail. Ces répondants qui

---

<sup>482</sup> Article 7.2.2 : « Le travailleur social qui a directement connaissance de l'incompétence ou des difficultés d'un collègue dans le cadre professionnel consulte d'autres collègues à ce sujet et, quand c'est faisable, aide ce collègue à prendre des mesures correctives. Les difficultés peuvent venir, par exemple, de problèmes personnels, de troubles psychosociaux ou liés à la toxicomanie ou de problèmes d'ordre mental ».

<sup>483</sup> Michel Terestchenko, *op. cit.*, 2007, p. 17.

<sup>484</sup> ACTS, *op. cit.*, 2004, p. 19.

indiquèrent également avoir le sentiment qu'il fallait tout faire vite, et cela, dans un contexte où il manque d'effectifs, où le volume de demandes, de commandes prescriptives augmente, où la cléricature prend davantage de place que les rencontres physiques avec la clientèle, où les emplois sont plus précaires ; bref, où le manque de reconnaissance ou d'autonomie décisionnelle est flagrant.

Le stress, comme le *burnout*, est bien documenté, et parmi la kyrielle de définitions disponibles, il est parfois difficile de s'y retrouver<sup>485</sup>. N'empêche, on peut noter trois éléments importants. D'abord, le stress renvoie à un état d'inadéquation entre les demandes de l'employeur et l'idée qu'un travailleur se fait de ses possibilités de répondre à ces demandes<sup>486</sup>. Ce premier élément implique une activité d'analyse, plus précisément, une évaluation cognitive (perception et analyse). Ensuite, la réaction au stress, en plus d'impliquer cette évaluation cognitive, renvoie au registre du sentiment, et plus spécifiquement, au sentiment de perte de contrôle et de désadaptation pouvant produire de la souffrance psychique (dépression<sup>487</sup>) et physiologique<sup>488</sup>. Précisément, et comme pour le *burnout*, au niveau biophysique et somatique, la réaction de stress peut se traduire de plusieurs façons. Enfin, l'état de stress implique une tentative d'adaptation, de réponse (stratégies du faire-face) pour rétablir l'équilibre psychique. Cette réponse s'inscrit dans le temps et, si elle échoue ou ne débouche pas dans une reconquête d'un nouvel équilibre

---

<sup>485</sup> A. Lancry invite à cet effet les lecteurs à demeurer prudent et critique face aux multiples définitions ou significations entourant la notion de stress depuis son origine dans les sciences physiques (A. Lancry, *op. cit.*, 2007).

<sup>486</sup> Laurence Leruse, Isabelle Di Martino, Nicole Malaise et Pierre Firket avec la collaboration de Vincent Jaminon et de Marianne Paradowski, « Le Stress au travail, Facteurs de risques, évaluation et prévention », Cellule de Publications du Service public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale, Bruxelles, 2004, p. 7. Disponible sur le site Internet du SPF : <http://www.meta.fgov.be> (page web consultée le 15 août 2012).

<sup>487</sup> Véronique Rolando-Eugio précise, à la page 16, la différence et le parenté entre le burnout et la dépression. (Véronique Rolando-Eugio, *L'épuisement professionnel du soignant : comment limiter les dégâts ?*, Mémoire/Diplôme Cadre de Santé, Institut de Formation des Cadres de Santé, France, 2009, p. 16.)

<sup>488</sup> Laurence Banyasz, « Approche psycho-ergonomique du stress au travail. 1. Modèles conceptuels du stress en psychologie : apports et limites », Travail réalisé dans le cadre de l'Étude INRS « Stress au travail : diagnostic, évaluation gestion et prévention », n° 173, 1998, p. 4. Disponible en ligne à l'adresse suivante : [http://lara.inist.fr/bitstream/handle/2332/1739/INRS\\_173.pdf?sequence=1](http://lara.inist.fr/bitstream/handle/2332/1739/INRS_173.pdf?sequence=1) (page web consultée le 8 novembre 2011).

psychique, elle peut évoluer vers une plus grande souffrance, dont le *burnout*. Ces éléments descriptifs viennent donc confirmer les dires précédents de Didier Truchot à l'effet que le *burnout* renvoie à une rupture d'adaptation résultant d'un déséquilibre manifeste dans la durée, entre les exigences du travail et les capacités ou ressources des travailleurs à y faire face (stratégie du faire-face).

On a pu constater plus haut que, dans le cas du *burnout*, il ne s'agit pas d'une réaction de stress de brève durée qui permet à l'individu de s'adapter, mais plutôt d'une réaction durable ou chronique<sup>489</sup>, susceptible de produire de la souffrance psychique et des problèmes de santé. À cet effet, Truchot précise dans son livre différents types de stress au travail, dont le stress aigu, le stress post-traumatique et le stress chronique<sup>490</sup>. Grâce au descriptif qu'il fait, on peut facilement déduire que les professionnels peuvent, à un moment où un à autre de leur carrière, être amenés à vivre ces trois types de stress et, donc, qu'ils demeurent susceptibles de vivre la souffrance psychique au travail.

Sans ressasser l'évolution des modèles explicatifs du stress, il importe néanmoins de s'attarder à quelques paramètres théoriques entourant les modèles les plus souvent cités en lien avec la souffrance au travail : les modèles causalistes et transactionnels.

---

<sup>489</sup> Laurence Leruse, Isabelle Di Martino, Nicole Malaise et Pierre Firket avec la collaboration de Vincent Jaminon et de Marianne Paradowski, *op. cit.*, 2004, p. 7.

<sup>490</sup> Didier Truchot, *op. cit.*, 2004, p. 42-43.

### 3.6.1 Modèles causalistes

Les modèles causalistes du stress pensent les problèmes de santé des travailleurs en résonance avec les conditions de travail qui interpellent ces derniers<sup>491</sup>. Dans cette optique, les conditions de travail difficiles expliqueraient, à elles seules, le stress chez les travailleurs. L'ancrage théorique qui sous-tend le modèle causaliste provient notamment de la conception de Robert Karasek qui propose une explication du stress au travail qui combine deux types de facteurs : les demandes psychologiques associées aux contraintes liées à l'exécution de la tâche et la latitude de décision (autonomie décisionnelle<sup>492</sup>). Toutefois, le concept de soutien social au travail n'aurait été ajouté au modèle de Karasek qu'à la fin des années 1980<sup>493</sup>. Dans cette perspective, et nous l'avons abordé plus haut avec la rubrique portant notamment sur la perte des collectifs de travail et l'isolement des professionnels, les conditions de travail qui provoqueraient le plus de stress chez le travailleur seraient celles qui combinent, à la fois, des demandes psychologiques élevées, une faible latitude décisionnelle et un faible soutien social.

De son côté, et comme autre figure de proue, le modèle du déséquilibre efforts/récompenses développé par J. Siegrist et, collab., précise que les conditions de travail problématiques sont celles qui associent des efforts élevés à de faibles récompenses<sup>494</sup>. Siegrist, et collab., expliquent

---

<sup>491</sup> Sandrine Ponnelle, *op. cit.*, 2008, p. 4.

<sup>492</sup> Michel Niezborala définit l'autonomie décisionnelle de la façon suivante : « L'autonomie décisionnelle renvoie à la possibilité pour le salarié d'exercer un certain contrôle sur les tâches qu'il doit réaliser mais aussi d'être créatif et de développer ses compétences » (Michel Niezborala, « L'approche chiffrée des risques psychosociaux : intérêts, limites et mise en œuvre pratique », dans Nicolas Combalbert, Armand Colin (dir.), *La souffrance au travail*, Paris, 2010, p. 54).

<sup>493</sup> *Ibid.*, p. 54. Ce même auteur explique à cet effet que « le soutien social regroupe l'ensemble des interactions vécues au travail, avec les collègues et la hiérarchie. Le soutien social intervient comme un modulateur de la tension au travail : le fait de se sentir soutenu ou écouté par ses chefs, de pouvoir être aidé par ses collègues en cas de difficulté en limite les effets négatifs ; à l'inverse, un soutien faible ou inexistant (situation d'iso-tension) les aggrave ».

<sup>494</sup> Sandrine Ponnelle, *op. cit.*, 2008, p. 4.

ainsi, toujours dans l'axe causaliste, qu'un déséquilibre marqué entre les efforts déployés au travail versus les récompenses rétribuées par l'employeur « produit un état de tensions dont le *burnout* est l'expression<sup>495</sup> ». On retrouve ainsi dans ce modèle causaliste plusieurs caractéristiques énoncées dans les rubriques servant à identifier les causes structuro-organisationnelles de la souffrance psychique chez les travailleurs sociaux, causes qui sont au cœur du choc des épistémè explicité plus haut. Ce que les modèles causalistes permettent de dire, c'est que le stress peut être élevé chez les travailleurs sociaux qui sont confrontés à des conditions de travail marquées par l'intensification des demandes, un sentiment de non-contrôlabilité des activités professionnelles et un manque de reconnaissance face au travail accompli.

En outre, les modèles théoriques causalistes permettent de mieux comprendre comment les conditions de travail difficiles peuvent produire la souffrance psychique chez les travailleurs sociaux. Toutefois, comme on sait que les conditions de travail difficiles peuvent être perçues différemment selon les individus, que les uns réagissent à certains contextes de travail et d'autres non, le stress vécu par le travailleur posera toujours la question de l'importance de la réaction bio-psychologique et de la réponse engendrée par des stressseurs au travail – particularités que semble peu prendre en compte l'approche causaliste. Michel Niezborala précise dans ce qui suit quelques limites des modèles de Karasek et Siegrist :

Pour celui de Karasek, l'existence d'une réelle interaction entre la demande psychologique et la latitude décisionnelle fait débat. Les travaux de Baudelot et Gollac (2003), notamment, ont montré qu'un salarié pouvait accepter de mettre sa santé en danger du fait d'une très forte demande psychologique parce qu'il bénéficiait d'un niveau élevé de latitude et de récompense. Par ailleurs, en cas d'intensification du travail, la dégradation de la santé n'est pas inéluctable (INRS, 2007). Enfin et surtout, ces modèles ne couvrent pas tous les champs du vécu du travail. En particulier, ils disent peu de choses

---

<sup>495</sup> *Ibid.*, p. 4.

sur les tensions ou les conflits pouvant exister avec la hiérarchie, les collègues et rien sur les tensions avec les clients ; ils ignorent aussi les risques d'agression ou de confrontation à la violence, à la maladie ou à la misère qui concernent de plus en plus de salariés. Ils oublient enfin certains aspects qui aident les salariés à donner du sens à leur travail<sup>496</sup>.

### 3.6.2 Modèle transactionnel

Le modèle transactionnel du stress fait, pour sa part, référence à cette transaction entre l'individu et l'environnement de travail, transaction dans laquelle la situation est perçue comme dépassant ces ressources et menaçant son bien-être<sup>497</sup>. Cette façon d'envisager la relation entre stress et santé psychique fait que le travailleur, face à un obstacle, un défi ou une menace au travail, évalue ce qui pose problème par rapport à ses propres possibilités de réponse. Or, dans ce modèle, c'est l'adéquation ou l'inadéquation entre « la demande extérieure perçue et les ressources auto-évaluées par le sujet qui déterminera l'apparition ou non de stress<sup>498</sup> ».

Ce modèle permet ainsi de comprendre que chaque professionnel a une manière bien à lui de vivre, d'évaluer, d'analyser et de composer avec les conditions de travail difficiles et d'y faire face. Même si on sait, avec le modèle transactionnel, que les travailleurs ne sont pas victimes de leurs conditions de travail, car capables d'évaluer ou de répondre par des gestes précis à ce qui pose problème, les facteurs suivants peuvent, néanmoins, influencer l'évaluation cognitive et les réponses à déployer : les engagements axiologiques, les croyances, les capacités de résolutions de problèmes, etc. Ces facteurs, en plus d'influencer l'évaluation des situations difficiles au travail, influencent la capacité, chez le travailleur, d'entériner s'il possède ou non les ressources pour

---

<sup>496</sup> Michel Niezborala, *op. cit.*, 2010, p. 55.

<sup>497</sup> Sandrine Ponnelle, *op. cit.*, 2008, p. 4.

<sup>498</sup> Laurence Leruse, Isabelle Di Martino, Nicole Malaise et Pierre Firket avec la collaboration de Vincent Jaminon et de Marianne Paradowski, *op. cit.*, 2004, p. 9.



faire face adéquatement aux stressseurs qui l'interpellent au travail<sup>499</sup>.

En somme, si le stress renvoie à un état, à des réactions physiques, émotionnelles négatives pouvant survenir chez un travailleur lorsque les exigences du travail ne concordent pas avec ses capacités, moyens ou besoins, on peut alors supposer la teneur de la souffrance si, en plus, on ajoute cette impression de ne pas pouvoir résoudre, sur le plan de la réponse à donner (faire-face), les différents stressseurs du milieu. Cela vient, dès lors, rappeler l'importance des réponses déployées ou déployables (stratégies du faire-face) par les professionnels pour faire face aux nombreux stressseurs au travail.

### **3.7 Fatigue de compassion**

La fatigue de compassion s'apparente à plusieurs thèmes comme l'usure de compassion, le stress vicariant, le stress de compassion<sup>500</sup>, le stress traumatique secondaire et, en langue anglaise, le *secondary traumatic stress disorder*. Le signifiant fatigue de compassion reste un angle de souffrance psychique abordé dans les textes recensés, mais à un niveau moindre que le stress, le *burnout*, les conflits de valeurs, les conflits de rôle et, nous le verrons, la détresse morale. De plus, la fatigue de compassion est majoritairement abordée dans les sciences infirmières d'où on peut retracer l'utilisation de ce terme à partir du début des années 1990. Ce sont des infirmières qui répondaient aux urgences dans les hôpitaux qui ont identifié ce type de fatigue au travail.

---

<sup>499</sup> *Ibid.*, p. 12.

<sup>500</sup> François Lebigot, Michel de Clercq expliquent ce qui suit : « Le stress de compassion est défini comme étant le stress couplé à l'exposition aux souffrants. La capacité d'empathie [...] est définie comme la capacité d'apercevoir et de sentir la souffrance d'autrui. Elle est une des caractéristiques centrales poussant l'individu à choisir le métier d'assistant social, d'aidant, de secouriste, ou de tout autre type d'aidant professionnel. Cette capacité est, à son tour, associée à la susceptibilité d'un individu à être atteint par une contagion émotionnelle [...]. La contagion émotionnelle, donc vivre les émotions de la victime, sera d'autant plus intense si le degré d'exposition à la victime est grand. Cet état émotionnel est similaire à l'état dans lequel on est tourmenté par les émotions de la victime » (François Lebigot et Michel de Clercq, *Les traumatismes psychiques*, Masson, Paris, 2001, p.121).

Comme pour le stress, le *burnout* et la détresse morale, la fatigue de compassion peut-être causée par la conjonction de conditions de travail difficiles et des caractéristiques individuelles.

Comme il existe plusieurs définitions de la fatigue de compassion, nous en avons repéré une qui couvre plusieurs éléments conceptuels :

La fatigue de compassion est définie comme un état d'épuisement et de dysfonctionnement – aux niveaux biologique, psychologique, et social – suite à l'exposition prolongée au stress de compassion et tout ce qui l'accompagne. L'exposition prolongée à un sentiment de responsabilité prolongée envers l'aide aux traumatisés souffrants. Le sentiment d'exposition prolongée est associé au manque d'apaisement des charges (physique et psychiques) de responsabilité et l'impuissance à réduire le stress de compassion<sup>501</sup>.

On peut donc déduire que ce type de fatigue, qui implique un dysfonctionnement émotionnel majeur, est rattaché de près aux phénomènes d'empathie ou de compassion. Il est également lié à l'intervention actualisée auprès des clientèles vivant des problèmes biopsychosociaux traumatiques. Bien que le fait de côtoyer la souffrance humaine tous les jours fait partie du quotidien d'un travailleur social, les récits, les gestes ou attitudes d'individus qui ont vécu des situations traumatiques ne laissent indifférent et peuvent ainsi avoir un effet pénétrant sur le professionnel<sup>502</sup>. Qualifié d'intense, parfois de déstabilisante, l'expérience d'intervenir auprès de quelqu'un qui a subi un traumatisme peut certes créer des prises de conscience chez les professionnels, mais, dans le cas de la fatigue de compassion, ces professionnels semblent plus être capables d'établir une distance adéquate à l'autre qui souffre, car pris dans la souffrance de ce dernier. La (bonne) distance clinique avec le client devient à ce point problématique que le stress traumatique vécu par celui-ci est directement transmis aux professionnels.

---

<sup>501</sup> *Ibid.*, p.123-124.

<sup>502</sup> Christine Perreault, « Perturbation et fatigue...Croissance et enthousiasme...», *Équilibre*, vol. 1, n° 2, 2006, p. 45.

Paul Hofmann identifie des causes organisationnelles précises de la fatigue de compassion, causes qui sont en lien avec des stressseurs déjà ciblés sous d'autres rubriques précédentes, notamment celle portant sur le besoin de reconnaissance : « [...] *inadequate professional training; poor mentoring; low staffing; and an organizational culture that does not encourage, value and recognize exemplary displays of compassion*<sup>503</sup> ». On peut ainsi considérer que, si les travailleurs ne pensent pas qu'ils sont, au plan organisationnel, appréciés dans leurs efforts, ils pourront, pour se protéger, produire une perte significative du réservoir d'empathie envers les clientèles, soulevant, dès lors, des questions déontologiques que nous avons aussi abordées sous la rubrique du *burnout*. Mark A. Stebnicki explique cela dans ce qui suit:

*Counselors who are significantly impaired are not practicing as competent and ethical professionals. Impaired professionals may not be providing services in the best interests of their clients/consumers. The inability to control or cope with personal stress, adversity, psychological dysfunction, and/or excessive maladaptive emotional reactions interferes with the client/consumer's welfare. Accordingly, the various codes of ethics in counseling and psychology address specific ethical standards related to counselor impairment. These standards have the explicit intention of consumer protection*<sup>504</sup>.

Il semble ainsi que la question de la fatigue de compassion demeure un enjeu de priorité pour les ordres professionnels ; pour la protection du public, car, comme les professions axées sur la relation d'aide impliquent des rapports étroits avec les clientèles précarisées, l'empathie est au cœur du lien aidant-aidé. Cette empathie peut, en contexte de souffrance au travail, devenir de la fatigue de compassion et, lorsqu'elle perdure, dégénérer en *burnout*<sup>505</sup>.

---

<sup>503</sup> Paul B. Hofmann, « Addressing Compassion Fatigue », *Healthcare Executive*, vol. 24, n° 5, 2009, p. 40.

<sup>504</sup> Mark A. Stebnicki, *Empathy Fatigue, Healing the Mind, Body, and Spirit of Professional Counsellors*, Springer Publishing Company, New York, 2008, p. 8-9.

<sup>505</sup> *Ibid.*, p. 12.

Enfin, Donna Foster présente un argumentaire qui fait une plus grande place au normatif en lien avec la fatigue de compassion. En ce sens, elle s'écarte des autres argumentaires dans le domaine. Par exemple, elle explique que la fatigue de compassion peut être liée aux activités professionnelles où la compassion est imbriquée avec des sentiments d'injustice, d'indignation, de culpabilité et de honte ; – des sentiments qui émergeraient face à une situation spécifique vécue par les clients suivis par les professionnels<sup>506</sup>. Dans la compassion, « les degrés de l'innocence chez un individu seraient soumis à des processus d'évaluation qui sont liés à des cadres de référence éthique<sup>507</sup> ». En conséquence, et c'est là le postulat de l'auteur, chaque réponse de compassion peut être attribuée à un ancrage éthique et liée à du stress moral. C'est pour cette raison qu'elle attire l'attention sur un élément manquant dans les approches actuelles à la fatigue de la compassion : *le fait que les comportements de compassion seraient informés de valeurs ou liés par des jugements de valeur*. Pour elle, la définition de la fatigue de la compassion axée que sur la diminution de la réponse à la souffrance d'un individu néglige les fondements éthiques de cette expérience<sup>508</sup>. Ayant établi que les jugements de valeur jouent un rôle dans le comportement de compassion, l'auteure soutient que l'usure de compassion est à la fois une expérience émotionnelle et éthique.

### **3.8 Détresse morale et les autres termes pour dire la souffrance et les enjeux moraux au travail**

Un constat ressort en force dans les textes recensés relativement à la couverture théorique et empirique de la détresse morale ou des termes connexes pour dire et identifier les enjeux moraux au travail : les infirmières ont une longueur d'avance sur les autres professions en ce domaine. En

---

<sup>506</sup> Donna Foster, « Rethinking Compassion Fatigue as Moral Stress », *Journal of Ethics in Mental Health*, vol. 4, n° 1, 2009, p. 2.

<sup>507</sup> *Ibid.*, p. 2.

<sup>508</sup> *Ibid.*, p. 2.

effet, la grande majorité des textes abordant la question de la détresse morale ou celle des enjeux moraux liés à la souffrance morale au travail provient des sciences infirmières.

À partir du lexique que nous retrouvons dans l'annexe III, on se rend compte que la souffrance, sous l'appellation de la détresse morale ou de termes connexes, renvoie aux enjeux moraux auxquels sont confrontés les professionnels au travail<sup>509</sup>. Il en ressort que, lorsque ces professionnels sont sommés d'agir en fonction de directives administratives qui ne proviennent pas de normes morales jugées respectables, ils peuvent souffrir moralement. Souffrance il y a, car déployer une activité jugée à l'opposé des obligations morales que les professionnels perçoivent être les leurs, peut heurter la façon dont ceux-ci perçoivent ou connaissent le bien et le mal, et qui leur permet « tant d'évaluer et de diriger leurs conduites que se juger eux-mêmes<sup>510</sup> » au travail. Nous l'avons soulevé dans la rubrique portant sur les conflits de valeurs, mais aussi dans celle portant sur les sentiments moraux : devoir faire des compromis sur des appréciations de valeurs morales, des engagements moraux, produit cette souffrance qui aurait des correspondances physiques, psychiques et morales<sup>511</sup>. Juger moralement qu'en fonction de commandes prescriptives de l'organisation-employeur, nous nous conduisons de mauvaise manière, de façon

---

<sup>509</sup> Voir à cet effet le lexique en Annexe III. Parce que la recherche entourant la détresse morale est récente et englobe ces nombreuses tentatives d'explorer, en lien avec la santé mentale au travail, la composante morale de la détresse et du stress, nous avons, à partir des textes recensés, relevé un lexique précis de mots ou significations utilisées servant à éclairer les topiques environnant la souffrance/détresse morale que serait susceptible de vivre les professionnels au travail.

<sup>510</sup> Monique Canto-Sperber, *Dictionnaire d'éthique et de philosophie morale*, Tome 2, PUF, 2004, p. 1758.

<sup>511</sup> De fait, et concernant le fait d'aller à l'encontre des normes, règles morales ou valeurs morales jugées respectables aux yeux des professionnels, nous savons, grâce à la rubrique sur les sentiments moraux, qu'il n'y a pas de sentiment intrinsèquement moral, mais plutôt que l'ensemble de l'affectivité joue un rôle dans les phénomènes moraux vécus chez les professionnels au travail. Monique Canto-Sperber va plus loin en affirmant ce qui suit : « Bien que plus fondamentaux que les concepts moraux, les sentiments moraux ne sont toutefois pas des termes ultimes, et reposent eux-mêmes sur des instances encore plus originaires : les valeurs ; car ce sont bien les appréciations de valeurs qui fixent les mouvements élémentaires d'inclination et de répugnance ». Celle-ci nous dit, au fond, que les sentiments moraux, comme les normes morales, reposent avant tout sur des valeurs, car celles-ci seraient à la base des mouvements d'inclination et de répugnance » (Monique Canto-Sperber, *op. cit.*, 2004, p. 1771).

a-déontologique envers la clientèle, peut engendrer de la souffrance capable d'avoir une grave influence le bien-être des travailleurs.

Le problème que soulève la détresse morale reste ainsi rattaché de près aux normativités professionnelles et organisationnelles en tension, aux rapports humains impliqués dans la relation d'aide dans le secteur de la santé et des services sociaux. Ainsi, nous savons que les directives administratives qu'on impose aux professionnels renvoient à un registre prescriptif au plan normatif. Ce registre prescriptif, par les devoir-agir imposés via des règles formelles (et informelles<sup>512</sup>), impose des actions, des attitudes et des comportements qui témoignent de valeurs privilégiées. Dès lors, autant les organismes-employeurs que les organisations de régulation professionnelles via les règles déontiques balisent un univers de normativités qui sert à forger ce qui devrait être, c'est-à-dire les qualités d'exercice idéales à atteindre pour un professionnel et salarié. Le travailleur social compose donc journalièrement avec des attentes et les exigences en tension qui, en définitive, renvoient au « domaine du souhaitable, de l'idéal, dans une relation professionnelle<sup>513</sup> ».

En outre, si les doubles exigences normatives portent sur ce qu'il faut faire dans telle ou telle circonstance précise, mais aussi renvoient à des obligations antécédentes à l'action, obligations que le professionnel est amené à traduire tant dans le déploiement de sa conduite qu'après avoir agi, on note que c'est souvent dans la traduction faite par le professionnel des exigences à son travail, où bien, dans la rétroaction qu'il fait du travail réalisé, que peut survenir la détresse morale. Il s'agit ainsi d'une souffrance aux contours moraux, car elle est axée dans cette

---

<sup>512</sup> Pensons, par exemple, à l'hypertravail qui sera décrit plus loin dans la rubrique portant sur la stratégie du faire-face de l'hyperactivité.

<sup>513</sup> Georges A. Legault, *op. cit.*, 1999, p. 41.

dimension où s'actualise, chez le professionnel, le jugement qui cherche les fondements d'une action jugée bonne ; dans cette dimension où le professionnel en vient à mesurer les conséquences, sur lui-même, les autres et l'organisation, des choix moraux qu'il produit ou veut produire dans ses activités professionnelles.

Vivre sur une base régulière ce conflit de devoirs entre les normativités professionnelles et organisationnelles peut ainsi avoir des conséquences parfois dramatiques pour la santé psychique des professionnels. Se mouvoir dans cette incapacité morale « de faire ce que cependant nous devrions, ou d'avoir pourtant fait ce que moralement nous récusons<sup>514</sup>», c'est, nous l'avons ciblé plus haut, très difficile à intégrer comme vécu expérientiel. Par exemple, le fait d'être indigné moralement et ne pas réussir à se tenir debout dans son intégrité professionnelle, à suivre ses idéaux, ça peut être vécu par les professionnels comme une perte de loyauté envers les clientèles, envers la profession, comme une faiblesse morale, un manque de courage qui peut produire une dépréciation de soi, comme de la culpabilisation. Ce vécu difficile, nous l'avons notamment abordé dans la rubrique précédente portant sur les sentiments moraux, produit de la souffrance capable d'affecter plus ou moins intensément un professionnel<sup>515</sup>.

Dès lors, et même si on sait, grâce à Fortin avec l'expérience éthique, à Duhamel avec le tragique de l'action ou à Ravon avec la notion d'épreuve de la professionnalité, que les professionnels sont toujours susceptibles de vivre des conflits moraux au travail, un fait empirique demeure : ce type de conflits ne mène pas toujours un professionnel à être sujet de sa pratique, à une reprise de soi au travail, à la possession de soi (sujet éthique) ou à des biens inattendus. En effet, le

---

<sup>514</sup> André Duhamel, *op. cit.*, 2003, p. 124.

<sup>515</sup> Association des infirmières et infirmier du Canada, « Le désarroi éthique dans les milieux de soins en santé », dans *Déontologie pratique pour infirmières et infirmiers autorisés*, octobre 2003, p. 2-3.

changement de perspective opéré par la détresse morale au travail peut, à force du temps, conduire le professionnel à n'être point en mesure de trouver d'issue positive à la souffrance vécue et, ainsi, à se replier, au plan existentiel, dans la résignation, le découragement, le pessimisme, l'abattement, l'isolement, la maladie (*burnout*) et nous le verrons plus loin, le suicide.

Comme le stress, la fatigue de compassion, les conflits de valeurs et de rôles vécus au travail sur une longue période peuvent mener au *burnout* ; la détresse morale qui dure peut aussi mener au *burnout*, au départ de l'emploi et de la profession<sup>516</sup>. Attardons-nous, pour mieux comprendre, à ces quelques corrélations issues des textes recensés :

*Sundin-Huard and Fahy [...] found a correlation between moral distress and burnout in nurses which reflects the moral foundation of nursing. [...] However, Cameron [...] argues that the more nurses experience moral distress, the more likely they are to become burned out and even abandon their profession*<sup>517</sup>.

*Corley et al. (2001) noted that a nurse's level of moral distress may lead to resignation from a position and the relationship of this variable and the work environment ought to be investigated*<sup>518</sup>.

Lorsqu'ils agissent de manière incompatible avec leurs valeurs morales, ce qui pourrait être compris comme une conscience troublée, certains professionnels décrivent des symptômes tels que maux d'estomac, l'insomnie et des sentiments d'inutilité. Ces symptômes ont été liés au stress induit moralement<sup>519</sup> (traduction libre).

---

<sup>516</sup> Au même titre que le stress et le *burnout* ont cette capacité de s'attaquer davantage à celles et ceux qui ont des idéaux où normes d'action qu'ils veulent à tout prix préserver face aux conditions de travail difficiles, la détresse morale peut aussi viser celles et ceux qui veulent défendre leur intégrité morale (ou professionnelle) et éviter toute forme de compromission de cette dernière face aux injonctions normatives commandées par les organisations.

<sup>517</sup> Élisabeth Severinsson, « Moral stress and burnout : Qualitative content analysis », *Nursing and Health Sciences*, vol. 5, n° 1, 2003, p. 59.

<sup>518</sup> Karla M. Fogel, *The relationships of moral distress, ethical climate, and intent to turnover among critical care nurses*, A dissertation submitted to the faculty of the graduate school in candidacy for the degree of doctor of philosophy, program in nursing, Loyola University Chicago, 2007, p. 3.

<sup>519</sup> Vera Dahlqvist, Sture Eriksson, Ann-Louise Glasberg, Elisabeth Lindahl, Kim Lützen, Gunilla Strandberg, Anna Söderberg, Venke Sorlie et Astrid Norberg, « Development of the Perceptions of Conscience Questionnaire », *Nursing Ethics*, vol. 14, n° 2, 2007, p. 182.



*that being emotionally tormented by feelings of inadequacy and troubled conscience is an important aspect of becoming burnout*<sup>520</sup>.

les valeurs ont une incidence complexe et forte sur les mécanismes à l'origine du *burnout*<sup>521</sup>.

*Moral distress is a major contributor to nurses leaving their work setting and even the profession*<sup>522</sup>.

*Stress of conscience has been found to be positively related to burnout [...]*<sup>523</sup>.

Si nous savons qu'il existe des facteurs individuels à considérer dans le fait qu'au sein d'un même établissement, où les conditions de travail sont difficiles, des travailleurs vont développer le *burnout* et d'autres non, le même constat s'applique au niveau de la détresse morale. En effet, comme le rapport de l'individu à son contexte de travail reste unique, sa façon de faire-face aux stressseurs moraux l'est tout autant.

Le rapport entre la conduite et la norme varie donc d'un professionnel à l'autre, et, en terrain normatif, chaque professionnel évalue autant le *pourquoi* que le *comment* intervenir en fonction de filtres perceptuels ou de critères de validité précis. Toutefois, ce que la question de la détresse morale fait ressortir davantage, c'est l'importance du rapport des activités professionnelles aux normativités qui les traversent. Ainsi, et nous l'avons relevé dans la première partie, la règle (morale) qu'un travailleur social estime devoir suivre pour garantir des pratiques professionnelles de qualité n'est pas composée uniquement d'impératifs, comme ce qui s'impose à soi. C'est

---

<sup>520</sup> Gabriella Gustafsson, Astrid Norberg et Gunilla Strandberg, « Meanings of becoming and being burnout - phenomenological-hermeneutic interpretation of female healthcare personnel's narratives », *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, vol. 22, n° 4, 2008, p. 526.

<sup>521</sup> Stéphanie Meylan, Patrice Boillat et Aurélie Morel, *op. cit.*, 2009, p. 41.

<sup>522</sup> Alvita K. Nathaniel, « Moral Reckoning in Nursing », *Western Journal of Nursing Research*, vol. 28, n° 4, June 2006, p. 420.

<sup>523</sup> Vera Dahlqvist, A. Söderberg et A. Norberg, « Facing inadequacy and being good enough : psychiatric care providers' narratives about experiencing and coping with troubled conscience », *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, vol. 16, n° 3, 2009, p. 242.

aussi, d'une certaine manière, ce qui est apprécié, désiré ou jugé légitime, et cela, aussi, c'est au cœur des tensions entre les normes déontiques et les normes organisationnelles au travail. Autrement dit, ce que dicte la conscience qui cherche à être conforme à une exigence éthique qui serait non prescriptive, où qui ne serait pas de l'ordre d'une norme, d'un devoir, mais qui mobiliserait un travailleur social dans l'exercice de ses fonctions, la détresse morale l'interpelle.

### **3.9 Liens théoriques entre le *burnout*, la fatigue de compassion, le stress et la détresse morale**

Grâce aux textes recensés, on note, au plan théorique, que la détresse morale, comme le stress, le *burnout* ou la fatigue de compassion, est souvent décrite avec une certaine connotation négative, comme un vécu expérientiel difficile : *the painful psychological disequilibrium, the psychological disequilibrium and negative feeling state experienced, the physical or emotional suffering that is experienced*. Également, comme dans le cas du *burnout*, du stress et de la fatigue de compassion, la détresse morale reste une souffrance qui affecte la pensée, le corps et les rapports résultant des services professionnels dispensés aux clientèles.

L'évolution des définitions autour de la détresse morale est intéressante et est aussi à rapprocher des études sur le stress et le *burnout*. Par exemple, la définition d'A. Jameton qui fut utilisée pendant environ deux décennies, a cette particularité de pointer, comme déclencheur de la détresse morale, les causes organisationnelles, lesquelles empêcheraient les professionnels d'agir selon ce qu'ils croient être de leur devoir au plan déontologique.

La principale critique adressée à la définition de Jameton fut qu'elle était trop centrée sur des contraintes externes à l'individu ; les contraintes sociales ou individuelles liées à la détresse morale étaient, semble-t-il, évacuées. La dernière définition de la détresse morale, qui date de 2007, intègre ainsi les critiques contre Jameton et se présente comme suit : « *Moral distress is the physical or emotional suffering that is experienced when constraints (internal or external) prevent one from following the course of action that one believes is right*<sup>524</sup> ». Bref, comme dans le cas des études sur le stress, la fatigue de compassion ou le *burnout* chez les professionnels, les études sur la détresse morale identifient maintenant que les barrières empêchant le professionnel de faire ce qui est jugé de son devoir de faire sont : « *internal [...], external [...], institutional [...], and situational [...]*<sup>525</sup> ».

On s'en rend compte : l'émergence du concept de détresse morale et des termes connexes servant à dire les enjeux moraux au travail évoque ainsi un champ de préoccupations scientifiques en expansion qui, malgré son ampleur dans les sciences infirmières, ne rejoint pas toutes les professions encore. On commence néanmoins, par les appels nombreux pour le développement d'études interdisciplinaires visant à investiguer ou à circonscrire la souffrance morale au travail, à élargir le savoir quant aux effets des normativités parfois discordantes avec lesquels les professionnels doivent composer au quotidien ; – des normativités qui relèvent des nouvelles réalités économiques, politiques, sociales et culturelles qui ont cours et qui produisent des mutations de leurs valeurs, de leurs rôles, mandats et des finalités au sein des organisations où ils travaillent.

---

<sup>524</sup> Patricia S. Pendry, « Moral Distress : Recognizing it to Retain Nurses », *Nursing Economics*, vol. 25, n° 4, 2007, p. 217.

<sup>525</sup> Beverly Kopala et Lisa Burkhart, « Ethical Dilemma and Moral Distress : Proposed New NANDA Diagnoses », *International Journal of Nursing Terminologies and Classifications*, vol. 16, n° 1, 2005, p. 8.

### 3.10 Synthèse

Ce chapitre est complémentaire des autres qui précèdent, car il instruit sur ce qui est au cœur de la tension entre les normativités professionnelles et organisationnelles, sur l'impact que peut avoir cette tension normative sur la santé et le bien-être des travailleurs sociaux, et cela, à court, à moyen ou à long terme. En effet, si les éléments qui servent à décrire le choc des épistémè servent aussi à comprendre le stress moral, la détresse morale, la fatigue de compassion et le *burnout*, ils mettent surtout en jeu la question du désir, par les professionnels, de préserver à tout prix leur capacité de s'approprier les objectifs visés dans leurs interventions et les conditions du rapport qu'ils veulent instaurer avec les clientèles, les organisations et la société.

Si ce chapitre permet de repérer que, dans cette tension normative qui opposent les exigences professionnelles aux exigences organisationnelles, il y a, pour les travailleurs sociaux, des principes déontiques, des valeurs morales et des agirs professionnels qui ne peuvent être altérés par quelques prescriptions organisationnelles que ce soit, sous peine d'enfreindre les obligations déontologiques, leur idéal de métier, on peut saisir le vécu souffrant de certains professionnels au travail, mais aussi leur quête-désir-résistance visant à préserver le sens d'un travail bien fait, sens qui reste fondé sur leur capacité d'exercer leur jugement professionnel, leurs compétences professionnelles auprès des individus qui requièrent leurs services.

Si ce chapitre, au-delà des conséquences psychiques qui découlent des conditions de travail difficiles, présente quelques pistes de réflexion sur les besoins et désirs non-comblés, menacés ou revendiqués par les travailleurs sociaux, c'est dans le prochain chapitre que nous verrons, de façon plus explicite, les moyens envisagés au plan structurel, organisationnel et individuel pour

faire-face aux déterminants de la souffrance psychique au travail.

## CHAPITRE QUATRE

### QUATRIÈME CATÉGORIE PRINCIPALE : LES STRATÉGIES DU FAIRE-FACE AU TRAVAIL

Cette volonté de faire l'état des lieux sur l'impact des normativités professionnelles et organisationnelles sur la santé psychique des travailleurs sociaux, mène, sous cette troisième et dernière catégorie principale, à cibler les réponses déployées par les travailleurs sociaux, mais aussi, par les organisations et professionnelles pour faire-face au phénomène de la souffrance psychique au travail. De fait, comme les textes sur les stratégies du faire-face sont variées<sup>526</sup> et en nombre important, nous n'avons répertorié que les stratégies qui sont en lien avec les causes identifiées dans les pages précédentes, en lien avec les normativités en tension.

Le concept du faire-face, que la plupart nomment *coping*, est lié de très près aux théories du stress, et plus particulièrement au modèle transactionnel présenté plus haut<sup>527</sup>. Bien que le concept du faire-face puisse s'appliquer à plus d'une personne, à un groupe, nous devons retenir que, généralement, il renvoie, au plan individuel :

1. aux façons qu'à le professionnel de percevoir les stressors dans son environnement de travail<sup>528</sup> ;

---

<sup>526</sup> On peut, par exemple, recommander comme stratégie du faire-face, de faire du yoga, de bien s'alimenter, de faire de la psychothérapie, avoir une vie sociale, développer le sens de l'humour, utiliser les ressources en ligne, développer la résilience, l'intelligence émotionnelle, etc.

<sup>527</sup> R.S. Lazarus R.S. et S. Folkman, *Stress, appraisal and coping*, New York, Springer, 1984, Cités par I. Paulhan et M. Bourgeois, *Stress et coping. Les stratégies d'ajustement à l'adversité*. Nodules PUF, 1995, p. 40.

<sup>528</sup> Laurence Banyasz, *op. cit.*, 1998, p. 16.

2. à l'évaluation faite par ce professionnel de ses ressources disponibles pour faire-face à aux stressseurs en question ;
3. aux réponses cognitives, affectives et comportementales déployées par ce dernier pour prévenir, éliminer, diminuer ou tolérer les stressseurs au travail afin que ceux-ci puissent avoir un effet moindre sur sa santé et son bien-être<sup>529</sup>.

Ces définitions permettent de déduire que les efforts déployés en vue de maîtriser, d'éliminer, de réduire ou de tolérer les contraintes susceptibles de menacer les ressources d'un professionnel comportent trois séquences importantes : perception, évaluation et réponse (faire-face). De plus, ces définitions soulèvent l'idée qu'il n'est pas toujours possible d'éliminer totalement les stressseurs au travail.

#### **4.1 Faire-face**

La littérature sur le sujet aborde souvent le faire-face en lien avec ces deux fonctions principales : soit transformer le problème/stresseur qui entraîne la souffrance au travail (focalisé sur le problème) ou maîtriser la réponse émotionnelle posée le problème/stresseur (focalisé sur l'émotion).

Nous retrouvons ainsi le faire-face centré sur le problème, qui comprend une mobilisation directe des efforts et une recherche de soutien en vue d'une résolution planifiée, et le faire-face centré sur l'émotion, axé sur le déploiement de mécanismes d'évitement de l'affectivité qui trouble, comme la fuite, le déni, les pensées magiques, etc.<sup>530</sup>. Or, même si ces deux types de faire-face s'observent dans des conditions de travail difficiles, et qu'ils peuvent s'influencer

---

<sup>529</sup> Laurence Leruse, Isabelle Di Martino, Nicole Malaise et Pierre Firket avec la collaboration de Vincent Jaminon et de Marianne Paradowski, *op. cit.*, 2004, p. 13.

<sup>530</sup> *Ibid.*, p. 14.

récioproquement, le faire-face centré sur le problème serait utile lorsque les stressseurs sont modifiables dans l'environnement de travail. À l'inverse, l'utilisation du faire-face centré sur l'émotion s'observerait davantage lorsque la situation de travail qui pose problème est incontrôlable ou lorsqu'il ne peut y avoir de solutions possibles pour faire changer les choses. À cet effet, des recherches empiriques montrent que le faire-face centré sur le problème a, en général, des effets fonctionnels, alors que le faire-face centré sur l'émotion est généralement dysfonctionnel<sup>531</sup>.

En définitive, même si on sait que le déploiement du faire-face chez les individus dépend des caractéristiques individuelles, de la durée et des types de stressseurs au travail, ces stratégies sont de puissants indicateurs qui permettent de saisir la teneur de la souffrance psychique vécue par les professionnels au travail.

Dans la partie qui suit, nous poursuivrons notre objectif d'éclairer l'impact simultané des causes structurelles, organisationnelles et individuelles de la souffrance psychique au travail et la façon dont les professionnels leur font face. Plus spécifiquement, et dans l'ordre, nous présenterons :

1. des stratégies du faire-face négatives utilisées par les travailleurs sociaux ;
2. des stratégies de faire-face utilisées par ce groupe professionnel en particulier ;
3. des stratégies du faire-face utilisées par les organismes dans le secteur de la santé et des services sociaux ;
4. des stratégies structurelles visant à modifier l'organisation du travail responsable des conditions de travail difficiles.

---

<sup>531</sup> Didier Laugaa et Marilou Bruchon-Schweitzer, « L'ajustement au stress professionnel chez les enseignants français du premier degré », *L'orientation scolaire et professionnelle*, mis en ligne le 28 septembre 2009 : <http://osp.revues.org/index428.html> (page web consultée le 24 octobre 2011).



## 4.2 Stratégies du faire-face négatives utilisées par les travailleurs sociaux

Même si les stratégies du faire-face typiques aux travailleurs sociaux sont plutôt rares<sup>532</sup> et qu'habituellement, la principale stratégie négative qu'on présente en lien avec les professions de la relation d'aide, c'est, nous l'avons ciblé en lien avec le *burnout* et la fatigue de compassion, le désengagement mental et émotionnel avec la clientèle (*callousness*<sup>533</sup>), nous en présenterons d'autres qui ont un lien direct avec les normativités en tension au travail : le surengagement ou l'hyperactivité, la consommation ou la surconsommation de SPA, le départ de la profession ou de l'emploi et le suicide.

### 4.2.1 Surengagement et/ou l'hyperactivité

Bien qu'il puisse être utile de se référer à des auteurs comme Jacques Rhéaume où Vincent de Gaulejac, car ils exposent, au plan idéologique, des causes sociales liées à l'hyperactivité<sup>534</sup>, les rubriques précédentes portant sur les causes organisationnelles<sup>535</sup> de la souffrance au travail demeurent suffisantes pour saisir l'essentiel : les professionnels sont confrontés à des injonctions qui ne sont pas toujours faciles à actualiser, comme celle, populaire dans les textes recensés, qui consiste à leur demander faire plus avec moins. Or, même s'ils évoluent dans des conditions de

---

<sup>532</sup> Il semble que, chez les travailleurs sociaux, peu de recherches empiriques s'attardent faire-face que ces professionnels élaborent à l'égard de leur stress ou de leurs stressors au travail. Stewart Collin précisait ainsi que les recherches « focusing on stress and social workers have given only limited attention to coping » (Stewart Collins, *op. cit.*, 2008, p. 1178).

<sup>533</sup> Voir les textes suivants: 1. Tracy C. Wharton, *op. cit.*, 2011 ; 2. Christy A. Rentmeester, « Should a Good Healthcare Professional Be (at Least a Little) Callous? », *Journal of Medicine and Philosophy*, vol. 32, n° 1, 2007, p. 43-64 ; 3. Mark A. Stebnicki, *op. cit.*, 2008. 4. Jean Bédard, *op. cit.*, 2002.

<sup>534</sup> Jacques Rhéaume, *op. cit.*, 2006, p. 13.

<sup>535</sup> Pensons, plus spécifiquement, à la précarisation des emplois, au climat organisationnel ou des modes de gestion marqués par l'intensification (surcharge) du travail, aux systèmes de reconnaissances organisationnels calqués sur le modèle hiérarchique et mécaniste, aux atteintes à l'autonomie professionnelle, au manque de ressources et de support social-administratif, à l'isolement des professionnels, à l'effritement des collectifs de travail (logique du chacun pour soi), à l'alourdissement des conditions de vie des clientèles qui reçoivent les services des travailleurs sociaux, bref, au choc des épistémè, aux conflits de valeurs et de rôle, au stress, au *burnout*, à la fatigue de compassion et à la détresse morale.

travail exigeantes au plan psychique, ils ne veulent pas toujours baisser les bras ; ils désirent rester combatifs et se démarquer des autres ; ils souhaitent éviter de perdre leur emploi et tout ce qui vient avec. Ces professionnels, qui veulent bien faire, mais que l'on sait confrontés à des exigences multiples et parfois contradictoires au travail, sont, en ce sens, susceptibles de vivre l'hyperactivité professionnelle. Pour mieux comprendre, on peut se référer à M. Vézina et ses collègues qui précisent que l'hyperactivité professionnelle au travail renvoie à une : « stratégie défensive individuelle déployée pour faire face au réel du travail, en fait pour répondre individuellement aux exigences d'un travail devenu délétère<sup>536</sup> ». C'est, disent-ils, « une réaction défensive qui se construit insidieusement pour répondre à un contexte de surcharge dont on a perdu le contrôle<sup>537</sup> ».

L'hyperactivité, qu'on peut associer à une stratégie de faire-face, permettrait ainsi de ne pas trop penser à ce qui ne va pas ; de ne pas trop ressentir la souffrance, les émotions et sentiments. Toutefois, il importe de comprendre que l'individu qui choisit de la pratiquer n'est pas toujours contraint de le faire. Il le fait, car cela va de soi en fonction des nouveaux standards de compétitivité au travail ; de cette nouvelle forme d'héroïsme où on salue les héros de la performance au sein des organisations. L'hyperactivité reste ainsi une pratique qui, au début, peut s'avérer grisante, car s'observant chez plusieurs et efficace pour anesthésier la souffrance liée aux conditions de travail difficiles. En effet, l'hyperactivité s'inscrit dans un contexte organisationnel qui favorise le surinvestissement<sup>538</sup>, l'hypertravail<sup>539</sup>, et viserait tous les employés d'une organisation.

---

<sup>536</sup> Marie-France Maranda, Louise St-Arnaud, Michel Vézina et Marc-André Gilbert, *op. cit.*, 2008, p. 2.

<sup>537</sup> *Ibid.*, p. 2.

<sup>538</sup> *Ibid.*, p. 2.

Nous devons, dès lors, saisir que si l'hyperactivité est à ce point pratiquée chez les professionnels des organisations du secteur de la santé et des services sociaux, c'est qu'elle a cette particularité de se doubler, en douce, aux normes professionnelles avec « des valeurs de surcharge de travail et d'une endurance mythique que seuls des surhommes et des surfemmes pourraient accomplir sur du long terme<sup>540</sup> ». L'hyperactivité, comme l'hypertravail au sein des organisations, peut ainsi déverser dans une hyperproduction qui, à son tour, peut se moduler en norme organisationnelle informelle (non écrite) à laquelle chacun est sommé d'adhérer sous peine d'être considéré comme à l'opposé du surhomme ou de la surfemme, médiocre. Dans cet espace de travail où chacun croit récolter la reconnaissance d'autrui ou l'émancipation personnelle au bout du dépassement de soi au travail, il est malvenu de remettre en question cette logique de la performance, voir, de se sentir trompé par le modèle d'excellence qui prévaut au travail<sup>541</sup>.

Pourtant, et grâce aux données exposées plus haut, nous savons qu'un individu peut en venir à se questionner sur ce qu'on lui demande de faire, et dans le cas de l'hypertravail, sur la finalité de ce rythme de travail qu'on lui demande d'accomplir au quotidien. C'est d'ailleurs au sortir de leur bulle d'hyperactivité que les professionnels en viennent à ressentir le désenchantement, voire la désillusion face au travail qu'ils accomplissaient jadis, un travail qu'ils jugeaient pourtant si valorisant au début. Ils peuvent alors se demander pourquoi avoir tant investi d'énergie au travail, pour quelles finalités ? Or, les sentiments comme le désenchantement et la désillusion sont, pour Vézina, et collab., des indices à prendre au sérieux, car ils indiquent que la détérioration de la

---

<sup>539</sup> *Ibid.*, p. 3. Vézina et collab., explique à cet effet que « L'hypertravail découle d'une situation où l'hyperactivité professionnelle devient acceptée, voire idéalisée, valeurs que l'on reprend à son compte en toute bonne foi pour rencontrer les normes d'efficacité et d'efficience du système, et pour y faire bonne figure ».

<sup>540</sup> *Ibid.*, p. 4.

<sup>541</sup> Voir à cet effet le texte de Christophe Dejours, « Nouvelles formes de servitude et suicide », *Travailler*, vol. 1, n° 13, 2005, p. 53-73.

santé des professionnels peut être associée aux lacunes des conditions de travail au sein des organisations du secteur de la santé et des services sociaux. Ces sentiments sont précieux, car ils peuvent, comme nous l'avons noté plus haut, être de puissants initiateurs expérientiels qui obligent le professionnel à sortir de sa routine quotidienne afin de repenser son rapport à lui-même, aux autres, à l'organisation et à la société. Des sentiments qui, souvenons-nous, peuvent amener quiconque à s'interroger de la sorte : à quoi bon se défoncer de la sorte au travail ? Pour faire plaisir à qui ? Pour quelles finalités ?

L'hyperactivité est donc cette réponse volontaire à l'exigence des milieux de travail, à l'idéal ou au projet professionnel. C'est une réponse qui reste fragile, car, il y a toujours cette possibilité que l'investissement excessif devienne, à un moment ou un autre, défensif. Lorsque c'est le cas, l'hyperactivité devient une conduite défensive négative, car elle masque les lacunes dans les conditions de travail au sein des organisations. Des signes de rupture d'investissement au travail peuvent alors être repérables : isolement, sentiment d'impuissance personnelle et collective à changer, doute sur la valeur de son travail, etc. L'hyperactivité, comme source de réalisation de soi, peut ainsi devenir, par un revirement critique opéré chez le professionnel, une stratégie du faire-face capable de mener sur les pentes abruptes de la souffrance psychique au travail.

En définitive, l'hyperactivité comme stratégie du faire-face implique une déconstruction de l'idéal normalisé et hyperproductif au travail. La réalité confrontante du travail exigé et vécu peut ainsi en venir à s'inscrire en porte-à-faux avec l'idéal stimulant et créateur de l'individu au travail. De fait, si le travailleur en vient à se dégager du champ normatif propre à l'hypertravail, il y a chez lui cette possibilité que le travail ne puisse plus reposer sur des conditions structurantes.

Peut surgir alors, et avec plus ou moins d'intensité, cette tension idéal/réalité capable de mener à la souffrance psychique, au *burnout*.

#### 4.2.2 Consommation ou surconsommation de substance psychoactive (SPA)

En plus de l'hyperactivité, la consommation ou la surconsommation de SPA serait une stratégie utilisée par les professionnels<sup>542</sup> pour faire-face aux conditions de travail difficiles. Le texte de David Pooler renferme, à cet effet, plusieurs informations relativement aux causes organisationnelles de la souffrance au travail chez les travailleurs sociaux. Ce dernier indique précisément que ces professionnels sont confrontés à des charges de travail et des charges de cas élevées, à des exigences nombreuses au plan clérical et à peu de ressources au plan administratif ou clinique. Rappelant alors l'injonction précédente populaire qui vise à faire plus avec moins. Nous devons ainsi retenir que des conditions de travail produiraient une certaine vulnérabilité au niveau de la santé psychique et favoriseraient la consommation de substances psychoactives<sup>543</sup>. La citation suivante est éclairante :

Au plan des conditions de travail, une demande psychologique élevée, une tension élevée au travail, et un stress perçu élevé augmenteraient le risque de consommation de médicaments psychotropes chez les travailleurs, de même qu'un capital social faible ou un soutien social faible au travail. L'insécurité d'emploi ou un emploi temporaire augmenteraient aussi ce risque. Également, une faible satisfaction au travail et un déséquilibre efforts-récompenses [...] seraient associés à un risque de consommation de médicaments psychotropes plus élevé<sup>544</sup>.

---

<sup>542</sup> Par exemple, le Rapport R-691 de l'IRSST, on rapporte cette donnée : « Pour ce qui est de la consommation de psychotropes, note étude estime qu'au Québec, ce sont plus de 400 000 travailleurs qui y ont eu recours de façon régulière, c'est-à-dire tous les jours ou quelquesfois par semaine au cours du dernier mois précédant l'enquête, pour réduire l'anxiété, remonter le moral ou aider à dormir » (IRSST, Rapport R-691, *op. cit.*, 2011, p. 618).

<sup>543</sup> David Pooler indique à cet effet ce qui suit : « Social workers serve vulnerable people in work environments that are known to be highly stressful in settings with high caseloads and heavy productivity demands, ambivalent or unsupportive supervisors [...], and with clients with histories of trauma [...]. This may create vulnerability to mental health, substance abuse, or other problems among social workers that may affect work performance [...] » (David K. Pooler, *op. cit.*, 2008, p. 446).

<sup>544</sup> Marie-Eve Blanc et Alain Marchand, « Quel est le rôle du travail dans l'incidence de la consommation de médicaments psychotropes au Canada ? », *Revue canadienne de santé publique*, vol. 101, n° 1, 2010, p. 63. Voir

L'usage des substances psychoactives est donc lié aux contraintes du travail et soulève, *de facto*, la question des stratégies négatives du faire-face utilisées par des professionnels et non-professionnels au travail.

#### 4.2.3 Départ de la profession ou de l'emploi

La question du départ de la profession ou de l'emploi a déjà été abordée plus haut, notamment lors de la mise en contexte des réponses provenant des répondants-travailleurs sociaux qui ont participé à différents sondages en ligne au Québec.

De fait, on rapporte dans les textes recensés une situation de rétention difficile des infirmières et des travailleurs sociaux de nos jours. L'optique visant à quitter son emploi ou sa profession s'appliquerait particulièrement chez les jeunes professionnels qui n'accepteraient plus, comme ont pu le faire leurs aînés, de travailler dans des conditions de travail difficiles comme celles répertoriées plus haut : « *With a plethora of career options available today, young nurses and social workers may leave a profession if they feel stress, disrespect, and dissatisfaction*<sup>545</sup> ». Dans d'autres cas, cette stratégie s'appliquerait lorsqu'il y a, par exemple, un retour au travail après un épisode d'épuisement, de *burnout*<sup>546</sup>. Or, c'est bien évident que si les causes de la souffrance au travail sont de type structuro-organisationnels et qu'il n'y a aucun changement lors du retour au

---

aussi le document suivant : Ministère de la Santé et des Services Sociaux, Jocelyne Moisan, Isabelle Chabot, Jean-Pierre Grégoire (dir.), *L'usage des médicaments psychotropes chez les travailleurs : prévalence, déterminants et conséquences*, Comité de lutte à la toxicomanie, Québec, p. 25.

<sup>545</sup> Connie M. Ulrich, Patricia O'Donnell, Carol Taylor, Adrienne Farrar, Marion Danis et Christine Grady, « Ethical Climate, Ethics Stress, and the Job Satisfaction of Nurses and Social Workers in the United States », *Social Science and Medicine*, vol. 65 n° 8, 2007, p.1708-1719. Disponible sur internet à l'adresse suivante (p. 8) : <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2442035/pdf/nihms32061.pdf> (page web consultée le 14 novembre 2012).

<sup>546</sup> Voir les textes suivants : **1.** Marie-France Maranda, Louise St-Arnaud, Michel Vézina et Marc-André Gilbert, *op. cit.*, 2008 ; **2.** Gabriella Gustafsson, Astrid Norberg et Gunilla Strandberg, *op. cit.*, 2008 ; **3.** Gabriella Gustafsson et Gunilla Strandberg, *op. cit.*, 2009.

travail, le professionnel peut en venir à capituler sur son emploi, voir sur sa profession.

Nous avons également ciblé plus haut, sous la rubrique portant sur la détresse morale, que des études font des corrélations entre la souffrance générée par des facteurs de stress moraux vécus par les travailleurs au travail et le désir de quitter leur emploi<sup>547</sup>.

On peut, enfin, faire un lien avec Collin Stewart lorsqu'il fait état, par exemple, qu'une étude auprès de 2 000 travailleurs sociaux indiquait que la satisfaction au travail était « *related to “being valued”, doing something valuable for the community and good relationships with colleagues were the main reasons for those people staying in their jobs*<sup>548</sup> ». Ces données croisent celles d'Estelle Morin relativement aux caractéristiques d'un travail qui aurait du sens, mais aussi celles de la recherche de Claude Larivière relativement aux conditions favorisant un bon climat organisationnel au travail.

#### **4.2.4 Suicide en milieu de travail**

La question du suicide au travail, délicate, compte peu d'études à ce jour<sup>549</sup>. Même si les écrits recensés indiquent que le phénomène est « mal documenté sur le plan épidémiologique<sup>550</sup> », que la prévalence du suicide au travail est rare, bref, que les données statistiques sont pratiquement introuvables, le sujet reçoit néanmoins une attention médiatique considérable en Amérique du

---

<sup>547</sup> Connie M. Ulrich, Patricia O'Donnell, Carol Taylor, Adrienne Farrar, Marion Danis et Christine Grady, *op. cit.*, 2007.

<sup>548</sup> Stewart Collins, *op. cit.*, 2008, p. 1176.

<sup>549</sup> Dominique Lhuillier, « Suicide et travail », en ligne sur le site de *La Revue du Praticien*, vol. 61, Février 2011, p. 198-201, en ligne sur : [www.larevuedupraticien.fr](http://www.larevuedupraticien.fr) (page web consultée le 18 décembre 2011).

<sup>550</sup> *Ibid.*, p. 198.

Nord (USA<sup>551</sup>, Canada<sup>552</sup>), au Japon<sup>553</sup>, et, suite aux nombreux suicides sur le site de l'entreprise Renault à Guyancourt en 2006 et 2007, en France. Par exemple, même si les suicides ne font pas l'objet d'un recensement systématique en France, le *Journal Viva* précise qu'on évalue de 400 à 500 le nombre de suicides au travail par an<sup>554</sup>. Le même journal précise que la situation n'est guère enviable aux États-Unis, car, le nombre de suicides au travail recensés aurait augmenté de 28 % entre 2007 et 2008.

Si les rubriques précédentes ont permis de saisir que les conditions de travail difficiles peuvent avoir une incidence sur les professionnels et leurs pratiques, que les effets comme le stress, la fatigue de compassion, les conflits de valeurs/rôles et la détresse morale sont, en plus d'être traversés par un choc des épistémè, corrélés au *burnout*, le fait de se donner la mort au travail constitue une réponse à la souffrance au travail qui interpelle les convictions de causalité scientifiques. En effet, si le stress, la fatigue de compassion et la détresse morale peuvent, lorsque vécus dans la durée, mener au *burnout*, plusieurs sont ceux qui traitent avec prudence les causalités structuro-organisationnelles ou individuelles du geste suicidaire au travail. À cet effet,

---

<sup>551</sup> Par exemple, il est rapporté dans l'édition du vendredi 30 novembre 2012 du *Journal Viva*, en ligne, que « Le nombre de suicides au travail recensés aux États-Unis a augmenté de 28 % entre 2007 et 2008, publie ce mois-ci le National Institute for Occupational Safety and Health (Niosh) », disponible sur internet à l'adresse suivante : [http://www.viva.presse.fr/Etats-Unis-les-suicides-au-travail\\_12642.html](http://www.viva.presse.fr/Etats-Unis-les-suicides-au-travail_12642.html) (page web consultée le 24 octobre 2012). Voir également l'article suivants : C. Conroy, « Suicide in the workplace : incidence, victim characteristics, and external cause of death », *Journal of Occupational Medicine*, vol. 10, n° 31, 1989, p. 847-851.

<sup>552</sup> Voir ce reportage intitulé « Un taux de suicide inquiétant » sur le site internet de Radio-Canada, le 13 août 2010 : [http://www.radio-canada.ca/regions/Quebec/2010/08/12/005-chuq\\_suicide\\_infirmieres.shtml](http://www.radio-canada.ca/regions/Quebec/2010/08/12/005-chuq_suicide_infirmieres.shtml) (page web consultée le 20 mars 2014).

<sup>553</sup> Le phénomène est décrit au Japon comme le *Karojisatsu* ou *Karo-jisatsu* (suicide), terme qu'il ne faut pas confondre avec le *Karoshi* qui signifie la mort par surtravail/brûlure et qui est reconnu comme une maladie professionnelle.

<sup>554</sup> L'édition du vendredi 30 novembre 2012 du *Journal Viva*, en ligne, indique que « Le nombre de suicides au travail recensés aux États-Unis a augmenté de 28 % entre 2007 et 2008, publie ce mois-ci le National Institute for Occupational Safety and Health (Niosh) » (*Journal Viva*, op. cit., 2012). Voir aussi l'article de Philippe Brodier qui affirme, pour sa part, que le « suicide au travail en France (3) est estimé de manière large entre 300 et 400 sur les 13000 suicidés Français » (Philippe Brodier, « Quand on se suicide au travail, Le management à l'épreuve du sens », *Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels*, vol. XVII, n° 43, 2011, p. 173).



le livre de Marie Pezé<sup>555</sup> et celui de Christophe Dejours et Florence Bègue sont intéressants, car ils permettent :

1. de repérer différentes conceptions en tension dans l'interprétation actuelle des rapports entre le suicide et le travail (i.e. tension entre l'approche par le stress<sup>556</sup>, l'analyse « structuraliste<sup>557</sup> » et l'analyse « sociogénétique<sup>558</sup> ») ;
2. de saisir que les suicides en milieu de travail touchent autant les travailleurs que les cadres et que nombre de ceux qui passent à l'acte « ne présentent aucun symptôme prépathologique et affichent d'excellentes performances professionnelles<sup>559</sup> » ;
3. de reconfirmer le fait que certaines formes « d'organisation du travail ont le pouvoir de fragiliser la plupart des individus vis-à-vis des décompensations<sup>560</sup> » ;
4. de baliser, enfin, un cadre de référence utile pour l'intervention en contexte de suicide au travail.

Il va s'en dire, le suicide en milieu de travail, comme stratégie négative du faire-face, soulève avec force le lien entre les transformations des conditions de travail actuelles et leurs incidences sur le bien-être psychique (et moral) des professionnels au travail. En plus de susciter des interrogations sur la responsabilité des professionnels, des organisations et des structures étatiques sur les causes du suicide en milieu du travail, le phénomène, tragique, ouvre grande la porte aux stratégies du faire-face individuelles, organisationnelles et structurelles à déployer pour s'appliquer tant à soigner le travail, les organisations que les professionnels souffrants.

#### **4.3 Stratégies globales s'adressant aux travailleurs sociaux comme groupe professionnel**

##### **4.3.1 Résistance critique à la réappropriation de l'espace normatif au travail**

---

<sup>555</sup> Marie Pezé, *Ils ne mouraient pas tous mais tous étaient frappés*, Champs actuel, Flammarion, Paris, 2010, 216 p.

<sup>556</sup> Christophe Dejours et Florence Bègue, *Suicide et travail : que faire ? Briser la loi du silence*, PUF, Paris, 2009, p. 25.

<sup>557</sup> *Ibid.*, p. 26.

<sup>558</sup> *Ibid.*, p. 26.

<sup>559</sup> *Ibid.*, p. 28.

<sup>560</sup> *Ibid.*, p. 30.

S'il y a un axe argumentatif qui ressort en force des textes, et nous l'avons déjà relevé, c'est celui qui fait appel à l'esprit du principe méthodologique de l'éthique que nous avons ciblé dans le premier chapitre et qui réside, rappelons-le, dans la critique, au sens du questionnement, et dans la recherche permanente du sens de nos actions et décisions. Très souvent, dans les descriptifs de ce qui ne va pas au travail, nous avons identifié cet appel direct ou indirect des professionnels à la critique, à la réflexion face à ce qu'ils sont, à ce qu'ils font, à ce qu'on leur demande de faire, à ce qu'ils veulent faire et à ce qu'il devrait faire au travail.

On peut, à cet effet, dégager un angle d'approche stratégique portant sur l'examen de ce que les travailleurs sociaux doivent faire, sur les principes généraux sur lesquels doivent reposer leur réflexion et engagement pour faire face à ce qui les interpelle au travail. Dans la plupart des cas, les prescriptions adressées aux professionnels s'inscrivent dans un discours moral, un discours axé sur la réflexion qui peut donner à l'action son inspiration et peut l'inscrire dans des exigences particulières. On note souvent, par exemple, cette prescription-exigence à demeurer vigilant face aux différentes actions qui s'inscrivent dans le champ de la NGP, et surtout, à la rationalité technique qui induit cette crainte pour le devenir des professionnels : que la valeur de l'acte (clinique) professionnel en vienne à ne s'évaluer qu'en fonction de la maîtrise de gestes techniques et non plus en fonction de la qualité du jugement professionnel. Il s'agit d'un enjeu de taille que nous savons au centre des tensions concernant la régulation des activités professionnelles, un enjeu capable de légitimer cette invitation à la prudence, certes, mais aussi à la résistance stratégique pour y faire-face. Cette résistance est d'abord réflexive ; mais elle est aussi pratique, car les professionnels sont invités à ne jamais céder devant les défis liés au choc des épistémè, aux manœuvres normatives organisationnelles qui ne tiennent pas compte de

l'exercice du jugement professionnel ou de l'autonomie professionnelle au travail. En outre, on laisse entendre que les professionnels doivent se mobiliser face aux tensions capables de les interpeller par rapport à ce qu'ils font, à ce qui a de l'importance pour eux, aux responsabilités qu'ils perçoivent être les leurs, bref, aux activités professionnelles qu'ils veulent offrir à la clientèle.

On suppose, dès lors, que, parce que l'heure est grave, il est important que les professionnels restent en possession de leur acte clinique, et, par ricochet, ne perdent de vue ni les objectifs visés dans leurs interventions, ni les conditions du rapport qu'ils veulent instaurer avec celles et ceux qui font appel à eux pour atteindre un mieux-être, ni les organisations et la société. Mais, pour rester maître de leurs activités professionnelles, il faut, selon plusieurs, dont Daloz, Fortin, Meyer et Bouquet, qu'ils en viennent à se situer comme sujet (éthique) de leur pratique, comme groupe professionnel. Par exemple, Pierre Fortin, qui aborde la question, mais cette fois sans référence à l'expérience éthique, affirme ce qui suit :

le défi éthique fondamental [...] est la réappropriation de la pratique par le professionnel. Celle-ci apparaît comme la condition *sine qua non* pour qu'il puisse vraiment agir en professionnel. En renouant encore plus avec l'acte fondateur du travail social qu'est l'acte clinique, le travailleur social pourra se situer comme sujet éthique, animé par les valeurs de type vocationnel qui ont toujours marqué sa profession de leur empreinte, qu'il s'agit d'harmoniser sans compromission avec les valeurs plus techniques et les exigences d'ordre légal qui s'imposent à lui lors de ses interventions. C'est là un défi stimulant pour tout travailleur social, faisant appel à la créativité et à la responsabilité éthiques de ceux et celles dont la mission parfois héroïque est à la fois de « servir » et de « travailler » le social<sup>561</sup>.

---

<sup>561</sup> Pierre Fortin, *op. cit.*, 2003, p. 103-104

Ainsi, les travailleurs sociaux sont sommés de tenir bon et de persévérer, surtout dans ce contexte où ont dit que les organisations du secteur de la santé et des services doivent être plus réactives, flexibles, productives et axées sur les visées de compétitivité. Et, dans bien des cas, l'appel à résister dans cet univers de productivité ne signifie pas uniquement tenir bon individuellement, il implique une visée collective. Il faut alors tenir bon en groupe. De fait, et comme dans l'optique de Fortin, Ravon invoque cette idée que, lorsqu'il y a crise de la professionnalité, le travailleur social ne peut devenir sujet de sa pratique qu'en présence des pairs<sup>562</sup>. Chez cet auteur, le devenir sujet de sa pratique, il faut notamment l'actualiser au niveau d'un collectif de travailleurs sociaux qui, devenant sujets de leurs pratiques, sont alors capables de dire les épreuves à la professionnalité ; de partager des façons de faire-face aux problèmes posés par les conditions de travail ; de réarticuler le savoir-faire du métier, l'éthique professionnelle.

Cette idée de concevoir la souffrance psychique et ses multiples formes en corrélation avec le développement des capacités d'action des travailleurs *sur* et *dans* le travail est fréquemment défendue par la clinique du travail ou de l'activité, sous la plume de Dominique Lhuilier et Yves Clot. Ces auteurs rappellent souvent l'importance que peuvent avoir, chez les professionnels, leurs représentations de l'objet du travail, leurs mécanismes de défense et de dégageant (faire-face). Par exemple, dans la perspective théorique de Lhuilier, bien qu'un travail puisse abaisser le sujet dans sa capacité d'agir, il est et sera toujours possible, au sein de la souffrance vécue au quotidien, d'envisager la résistance individuelle et collective en vue de changer l'organisation du travail, et, par ricochet, la société. Bref, dans la perspective propre à la clinique du travail, il

---

<sup>562</sup> Bertrand Ravon, « Travail social, souci de l'action publique et épreuves de professionnalité », paru dans Actes éducatifs et de soins, entre éthique et gouvernance, Actes du colloque international, Nice 4-5 juin 2009, Conférence inaugurale, mis en ligne le 01 octobre 2010, à l'adresse internet suivante : <http://revel.unice.fr/symposia/actedusoin/index.html?id=600> (page web consultée le 10 février 2011).

semble que cette lutte pour conquérir son autonomie professionnelle au travail suppose, à la fois, une activité sur soi-même et « une action commune entendue comme praxis, pratique sociale<sup>563</sup> ». Dans cette optique, l'action en clinique du travail ne serait jamais possible dans la solitude, car être isolé, c'est être privé de sa capacité d'agir<sup>564</sup>. On peut ainsi déduire que, bien que les conditions de travail puissent mener à la souffrance psychique, sont quand même envisagés chez Lhuilier et Clot des processus de résistance individuels et collectifs capables de faire-face aux causes structuro-organisationnelles responsables de cette souffrance au travail.

Comme pour ce rapprochement que nous avons fait antérieurement entre la moralité conflictuelle et son possible dépassement au niveau du rapport à soi et aux autres dans l'engagement professionnel, nous trouvons chez Lhuilier et chez Clot cette idée d'intégration de la souffrance, mais aussi son dépassement par l'actualisation de stratégies de faire-face associées à la résistance individuelle et collective au travail. Ces stratégies de résistance individuelle et collective supposent la capacité, chez les professionnels, de pouvoir accepter de vivre la souffrance au travail afin de faire advenir, par la prise de la parole, des changements dans l'organisation du travail. La symbolisation du langage est très importante en clinique du travail et de l'activité, mais aussi niveau de la psychodynamique du travail, de l'ergonomie et, nous le verrons, de plusieurs stratégies du faire-face de type organisationnel axées sur le modèle dialogique ou éthique. Bref, ce qu'il faut retenir, c'est que cette prise de parole des professionnels sur le sens de leurs interventions au travail vise, d'une part, à rappeler l'importance de dire la souffrance vécue et, d'autre part, à favoriser, entre pairs, une force de cohésion en vue de faire advenir ce pouvoir d'agir capable de changer les causes structurelles, organisationnelles et

---

<sup>563</sup> Dominique Lhuilier, *op. cit.*, 2006, p. 97.

<sup>564</sup> *Ibid.*, p. 97-98.

individuelles responsables des conditions de travail difficiles. Enfin, le dire professionnel collectif chercherait à contribuer à l'excellence de la pratique professionnelle.

Le fait d'avoir un lieu au travail qui assure la prise de parole est au cœur des stratégies du faire-face au plan organisationnel. Cette visée de prise de parole, souvent liée au dialogue en vue d'un changement, on la retrouve aussi dans des documents déontologiques. Ces documents encouragent précisément, chez les professionnels, la discussion, la mobilisation et l'action. Par exemple, le document de l'ACTS s'intitulant *Lignes directrices pour une pratique conforme à la déontologie*, précise plusieurs stratégies à actualiser pour contribuer à l'atteinte de l'excellence dans la profession<sup>565</sup>. Toutefois, le but, déjà évoqué, reste le même : devant les prescriptions de l'employeur susceptibles de nuire non pas juste à l'exercice de la profession, mais au bien-être des clientèles, on propose une attitude, un état d'esprit et des actions aux travailleurs sociaux : ceux-ci doivent chercher à améliorer les politiques, méthodes, pratiques et modes de prestation de services au sein des organisations qui les emploient<sup>566</sup>.

#### **4.3.2 Défense-promotion de l'idéal professionnel prescrit**

Parce qu'aujourd'hui, les valeurs et finalités des travailleurs sociaux placent souvent ces derniers en situation de tension face aux actions qui s'inscrivent dans le champ de la NGP, on vise, dans les discours portant sur les stratégies du faire-face, à ramener les professionnels à renouer avec la défense de l'idéal professionnel prescrit dans les codes de déontologie. En effet, la saisie et la revendication des obligations déontologiques, de l'idéal professionnel prescrit, peuvent donner une certaine puissance au dire ou à l'action professionnelle qui cherche à s'attaquer aux causes de

---

<sup>565</sup> ACTS, *Lignes directrices pour une pratique conforme à la déontologie*, 2005, p. 23.

<sup>566</sup> *Ibid.*, p.17-18.

la souffrance psychique au travail. L'idéal professionnel, que certains nomment l'idéal de métier, se distingue de l'idéal prescrit de type organisationnel, car il est forgé à même des normes déontiques, mais aussi des valeurs, des finalités et des compétences reconnues par la profession. Cet idéal de métier est donc exigible, car il constitue un rempart stratégique capable d'orienter les discussions entre collègues, mais aussi entre employés et employeurs en vue de produire des changements organisationnels via les conditions de travail. Marie-Anne Dujarier explique à cet effet ce qui suit :

Lorsqu'ils trouvent des collègues ayant la même posture, ils créent des lieux d'échange. Il s'agit alors pour eux de parler de leurs difficultés, des impasses, des limites de leur activité et de construire avec eux des solutions, en acceptant qu'elles ne soient que bricolées et provisoires. Ce faisant, ils construisent un idéal de métier, qui, en retour, sert de tuteur à leur action individuelle et collective. L'idéal de métier développé dans ces conditions se distingue souvent de l'idéal prescriptif<sup>567</sup>.

Au même titre que Dujarier, d'autres auteurs vont lier l'idéal de métier à des compétences professionnelles reconnues. Pensons, pour ce faire, à l'OTSTCFQ et au *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et travailleurs sociaux* du Québec de 2012 qui, nous l'avons relevé, présente des compétences et savoirs servant à baliser les activités professionnelles.

L'intégration de normes déontiques, mais aussi de compétences particulières viendrait, pour Dujarier, mais aussi pour Daniel Turcotte, consolider encore davantage l'idée selon laquelle la discipline professionnelle reste porteuse de valeurs, de principes éthiques et de préoccupations sociales<sup>568</sup>. Comme dans la perspective de Dujarier, Turcotte pense, au plan stratégique, que l'accent placé sur ces compétences pourrait contribuer à faire « contrepoids aux pressions

---

<sup>567</sup> Marie-Anne Dujarier, *op. cit.*, 2006, p. 203-204.

<sup>568</sup> Daniel Turcotte, « Le Référentiel de compétences des travailleurs sociaux du Québec : quelle correspondance avec la réalité de la pratique ? », *Intervention*, n° 134, (2011.1), p. 59.

normatives qui sont exercées sur les professionnels dans certains contextes organisationnels<sup>569</sup> ». Voilà donc l'idée d'une saisie de l'idéal du métier qui passe par l'acquisition-intégration des compétences, d'une stratégie capable de faire contrepoids aux pressions normatives qui sont à la base du choc des épistémè, de la souffrance psychique au travail.

Nous avons dit précédemment que la confrontation de l'idéal de métier avec l'idéal organisationnel peut, certes, produire de la souffrance psychique lorsqu'il y a dissemblance entre les deux types de normativités concernant la définition des devoir-agir des travailleurs sociaux au travail. Toutefois, sous la rubrique des stratégies du faire-face, cette tension peut s'envisager comme utile pour outiller les professionnels en vue de débattre de la prescription normative et de son caractère idéal au travail – de débattre, certes, mais en vue d'exiger, en fonction des règles déontiques, et des compétences professionnelles, des conditions de travail conformes à la déontologie, aux activités professionnelles. On pense ainsi qu'avec cette forme de bouclier déontologique, les professionnels seront en mesure de réclamer des conditions de travail respectueuses de leurs devoirs professionnels. Ultimement, cette stratégie du faire-face baliserait un champ de connaissances et de compétences leur permettant, par exemple, de refuser d'intervenir si la demande de l'employeur est en conflit avec leurs devoirs déontologiques, avec leur autonomie/indépendance professionnelle.

Or, si, comme l'explique Dujarier, aucun « lieu ne permet d'instaurer un dialogue à propos de la pertinence et de la fiabilité des outils de contrôles, ou sur les critères de mesure de l'activité<sup>570</sup> », bref, si ces critères s'imposent souvent sans discussion au sein des organisations, la saisie de

---

<sup>569</sup> *Ibid.*, p. 59.

<sup>570</sup> *Ibid.*, p. 127.



l'idéal professionnel offrirait cette force d'opposition normative permettant l'instauration du dialogue sur les conditions de travail idéales au plan déontologique. Or, parce que les organismes du secteur de la santé et des services sociaux qui engagent des professionnels ont l'obligation de s'assurer que ces professionnels n'actualisent pas des activités qui vont à l'encontre de leur déontologie, de leurs compétences, de leur autonomie professionnelle, elles ont, semble-t-il, tendance à oublier qu'elles ne sont pas seules à réguler les pratiques des salariés qui ont la double appartenance : à leur ordre professionnel et à l'organisme. La stratégie de revendication de l'idéal professionnel prescrit, si utilisé par plusieurs professionnels, aurait ainsi l'avantage d'amener l'employeur à réfléchir au départage obligé de la régulation de la pratique professionnelle des travailleurs sociaux au sein des établissements étatiques.

Pour Dujarier et Turcotte, il est donc important, pour penser les stratégies du faire-face au plan organisationnel, que soit rendu possible ce débat autour des idéaux prescrits entre employeur et employés. L'actualisation des débats entre employeurs et employés sur les normativités des pratiques et, par là, sur la fiabilité des outils de contrôle de l'activité, aurait pour conséquence ultime de permettre que la régulation organisationnelle des pratiques professionnelles ne soit pas a-déontologique. Bref, chez Dujarier, Turcotte, mais aussi chez Philippes Davezies<sup>571</sup>, Lhuilier, Dejours, Bouquet, Clot et certaines organisations professionnelles comme l'ACTS et l'OTSTCFQ, on retient qu'il est impératif, comme stratégie du faire-face, que les travailleurs sociaux puissent reconquérir une capacité d'analyse critique des événements qu'ils traversent ; une capacité de dire et de débattre sur des conditions de travail décentes, car l'important pour la santé mentale au travail reste, pour eux, le maintien d'un pouvoir d'agir capable d'ouvrir sur de nouveaux développements, de nouvelles possibilités.

---

<sup>571</sup> Philippe Davezies, *op. cit.*, 2008, p. 7.

### **4.3.3 Importance du pouvoir d’agir des travailleurs sociaux gestionnaires**

La richesse du texte de l’ACTS cité plus haut et s’intitulant *Lignes directrices pour une pratique conforme à la déontologie*, vient également des angles de responsabilités ciblés précisément pour les gestionnaires formés en travail social et qui évoluent au sein des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

En effet, en visant particulièrement les responsabilités des travailleurs sociaux-gestionnaires, on est en mesure d’identifier d’autres angles susceptibles d’alimenter des stratégies du faire-face au niveau des systèmes de communication employés-employeurs. Ces responsabilités déontologiques des travailleurs sociaux gestionnaires peuvent ainsi être mises en lien avec les critères d’un milieu de travail qui favorise la rétention des employés, avec les travaux d’Estelle Morin sur le sens du travail, avec les données empiriques fournies par Claude Larivière sur ce qui caractérise un bon climat organisationnel, bref, avec les recommandations de l’ACTS dans son rapport de 2006 via le manque ou la pénurie d’administrateurs formés en travail social :

En plus des dispositions générales du Code de déontologie et des Lignes directrices pour une pratique conforme à la déontologie, les travailleurs sociaux gestionnaires ou qui occupent des postes administratifs équivalents se guident sur les principes déontologiques suivants :

4.3.1 Le travailleur social renseigne les administrateurs de l’organisme sur les responsabilités déontologiques des travailleurs sociaux. Il incite ses employeurs à faire disparaître, du milieu de travail, les facteurs qui nuisent ou font obstacle à la pratique déontologique.

4.3.2 Le travailleur social s’efforce d’encourager le travail en équipe, la communication et la prestation responsable et efficace de services en travail social.

4.3.3 Le travailleur social s’efforce d’obtenir et de maintenir des niveaux de personnel suffisants et des conditions de travail acceptables.

4.3.4 Le travailleur social s'efforce de faciliter l'accès à des services professionnels de consultation ou de supervision pour l'exercice professionnel du service social.

4.3.5 Le travailleur social s'efforce de faciliter l'accès à une formation continue et à un enseignement professionnel pour les employés qui sont sous son autorité, et recommande que les employés aient accès aux ressources nécessaires pour satisfaire leurs besoins en perfectionnement.

4.3.6 Le travailleur social veille à ce que, s'ils en ont besoin, les employés aient la possibilité de s'exprimer ou bénéficient d'un soutien professionnel approprié particulièrement lorsqu'ils vivent des expériences difficiles ou traumatisantes<sup>572</sup>.

Voilà donc des principes qui sont encore une fois liés aux articles précédents sous la rubrique du besoin d'autonomie professionnelle. Ces articles indiquaient, notamment, les responsabilités des travailleurs sociaux face à tout manquement à leur autonomie/indépendance professionnelle au travail. Les travailleurs sociaux étaient alors tenus de dénoncer la chose soit en avisant leur employeur, leur clientèle ou leur ordre professionnel. Les principes déontiques des travailleurs sociaux gestionnaires qui occupent des postes administratifs sont également explicites et invitent à une attitude non pas passive, mais active. Par exemple, au niveau du rapport avec l'organisation, on exige d'eux qu'ils puissent fournir de l'information aux administrateurs quant aux responsabilités déontologiques des travailleurs sociaux, et qu'ils agissent pour que ceux-ci fassent disparaître du travail tous les obstacles pouvant nuire à la pratique déontologique. Voilà donc, mais à un autre palier, les mêmes obligations que doivent rencontrer les travailleurs sociaux qui n'évoluent pas dans des postes de gestion. On peut alors mieux se représenter le rapport de force si les travailleurs sociaux, appuyés de leurs collègues gestionnaires, réclament de l'employeur que puissent être respectées leurs responsabilités et règles déontologiques.

---

<sup>572</sup> ACTS, *op. cit.*, 2005, p. 18-19.

L'ACTS indique également, au niveau du climat organisationnel, que les gestionnaires travailleurs sociaux puissent favoriser le travail d'équipe, maintenir des niveaux de personnel suffisant, encourager la communication et la prestation responsable de services en travail social. On leur demande aussi, pour éviter la dégradation de la socialisation professionnelle, de l'*ethos* professionnel, de s'efforcer de faciliter l'accès à de la supervision en travail social, à de la formation continue, à un enseignement professionnel qui réponde aux besoins de perfectionnement des employés. Bref, on les sollicite pour veiller à ce que les employés vivant des expériences difficiles au travail puissent s'exprimer et dire leur souffrance, bref, à ce qu'ils reçoivent un soutien professionnel approprié.

L'ACTS, en plus de préciser des normes déontiques des travailleurs sociaux envers les clientèles, les collègues, le milieu de travail, la profession, fournit des balises précises concernant les responsabilités déontologiques à l'égard de la société :

8.1.1 Le travailleur social identifie et interprète l'origine et la nature des problèmes vécus par des personnes, des groupes, des collectivités, ainsi qu'à l'échelle nationale et internationale, de manière que les décideurs et le grand public en soient mieux informés et les comprennent mieux<sup>573</sup>.

8.2.1 Le travailleur social se consacre à des activités d'identification, de documentation et d'action, pour prévenir et éliminer la domination, l'exploitation et la discrimination envers toute personne, groupe ou classe fondées sur l'âge, les capacités, l'origine ethnique, le sexe, la langue, l'état civil, l'origine ancestrale, l'appartenance politique, la race, la religion, l'orientation sexuelle et le statut socioéconomique<sup>574</sup>.

8.2.2 Le travailleur social s'efforce de participer à l'action sociale et politique qui vise à faire en sorte que tous aient un accès équitable aux ressources, services et possibilités nécessaires pour répondre à leurs besoins humains fondamentaux et se développer pleinement<sup>575</sup>.

---

<sup>573</sup> *Ibid.*, p. 26.

<sup>574</sup> *Ibid.*, p. 26.

<sup>575</sup> *Ibid.*, p. 26.

8.2.3 Le travailleur social est conscient de l'incidence qu'a la sphère politique sur la pratique et s'efforce de provoquer des changements dans la politique et la législation afin d'améliorer les conditions sociales existantes, pour répondre aux besoins humains fondamentaux des citoyens et promouvoir la justice sociale<sup>576</sup>.

8.2.4 Le travailleur social s'efforce d'élargir les choix et les possibilités pour tous avec une attention spéciale aux personnes ou groupes vulnérables, désavantagés, opprimés et exploités<sup>577</sup>.

8.2.5 Le travailleur social s'efforce de susciter des conditions qui encouragent le respect à l'égard de la diversité culturelle et sociale au Canada et dans le monde. Il favorise les politiques et les pratiques qui respectent les différences, appuie l'expansion des connaissances et des ressources culturelles, milite en faveur de programmes et d'institutions qui manifestent des compétences culturelles et fait la promotion des politiques qui garantissent les droits de tous et confirment les principes de justice sociale et d'équité pour tous<sup>578</sup>.

8.5.1 Le travailleur social s'efforce de militer pour un environnement propre et sain, et pour l'élaboration de stratégies environnementales correspondant aux principes et aux pratiques du service social<sup>579</sup>.

En définitive, on peut, grâce aux axes déontiques précédents, saisir l'importance que peuvent représenter les fondements déontologiques ou axiologiques servant à alimenter l'idéal professionnel prescrit et, par ricochet, les activités professionnelles des travailleurs sociaux. Toutefois, et malgré la présence de ces énoncés mobilisateurs, Cynthia Bisman rappelle que les travailleurs sociaux, depuis les dernières 30 ans, sont pratiquement silencieux relativement aux problèmes de société suivants : « *erosion of civic life*<sup>580</sup> », « *the shifting patterns in social wellbeing and disadvantage*<sup>581</sup> ». De fait, cette posture de silence serait, pour l'auteure, en directe violation avec différents codes de déontologie des travailleurs sociaux, dont celui de la

---

<sup>576</sup> *Ibid.*, p. 26.

<sup>577</sup> *Ibid.*, p. 26.

<sup>578</sup> *Ibid.*, p. 26.

<sup>579</sup> *Ibid.*, p. 27.

<sup>580</sup> Cynthia Bisman, « Social Work Values : The Moral Core of the Profession », *British Journal of Social Work*, vol. 34, n° 1, 2004, p. 110.

<sup>581</sup> *Ibid.*, p. 110.

Fédération internationale des travailleurs sociaux (FITS)<sup>582</sup>. Voilà donc, de façon détournée, un propos qui peut s'apparenter à une prescription visant, pour les travailleurs sociaux, l'importance de lutter contre l'érosion des droits et libertés humaines, contre les inégalités sociales.

En terminant, si les professionnels sont guidés par la fin sociale et morale qu'ils servent, on peut, de nouveau, déduire que l'axiologie professionnelle est liée à l'axe déontologique et constitue le moteur de l'idéal professionnel prescrit. En outre, cet idéal prescrit qui fonde l'action des professionnels et qui appelle une responsabilité professionnelle individuelle, mais aussi collective, reste lié de près aux clientèles précaires qui s'adressent aux travailleurs sociaux et qui exigent des professionnels une attention particulière sur la façon dont les organismes du secteur de la santé et des services sociaux appréhendent les problèmes de ces populations et les modes d'intervention qui en découlent<sup>583</sup>.

#### **4.3.4 Défendre la capacité d'exercer son jugement professionnel au travail**

Si plusieurs auteurs rapportent que les conditions de travail peuvent avoir une incidence sur les travailleurs sociaux dans leurs activités professionnelles, nous avons relevé que c'est souvent en raison des tensions entre les deux dimensions normatives qui enserrent la pratique professionnelle : celle des dispositifs institutionnels propres à NGP et celle des pratiques professionnelles. De fait, parmi les nombreuses atteintes à l'autonomie professionnelle ciblées plus haut, c'est, semble-t-il, celle qui indique cette tendance des employeurs à « vouloir déterminer, à la place des professionnels, les objectifs de l'intervention professionnelle et même les moyens pour les

---

<sup>582</sup> *Ibid.*, p. 110.

<sup>583</sup> Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et des services sociaux et médico-sociaux, *op. cit.*, 2010, p. 6.

atteindre<sup>584</sup> » qui préoccupe le plus.

En effet, et parce que le jugement professionnel fonde sa légitimité sur les savoirs théoriques, méthodologiques et pratiques, mais aussi, sur les principes éthiques et déontologiques de la profession<sup>585</sup> du travail social, on trouve souvent ce discours qui porte sur cette lutte à finir pour que soit enfin préservé, chez les travailleurs sociaux, le jugement professionnel qui fonde l'intégrité (morale) de la profession, de la relation professionnelle.

Bien qu'il semble admis que le jugement professionnel soit essentiel à l'exercice de la profession, cette notion, comme l'autonomie professionnelle, reste complexe, polémique et très peu exploitée au plan théorique ou empirique. D'ailleurs, on peut faire un rapprochement avec cette zone floue entourant l'exercice du jugement professionnel et l'attribution de la charge de cas et de la charge de travail des travailleurs sociaux au sein des organismes du secteur de la santé et des services sociaux. Ces zones floues soulèvent la question des capacités réelles qu'ont les travailleurs sociaux à respecter, au travail, à la fois les règles déontologiques et les règlements administratifs se partageant l'obligation, pour eux, d'offrir des services efficaces aux clientèles. À cet effet, il ressort des textes recensés, dont ceux de l'ACTS, de Fortin, de Bouquet et de Meyer, que, pour revendiquer la capacité d'exercer un jugement professionnel ancré dans des savoirs théoriques, méthodologiques et pratiques, mais aussi, dans des principes déontologiques et éthiques de la profession, un travailleur social doit pouvoir se définir clairement et démontrer son expertise à autrui. Pour éclairer davantage nos dires, reportons-nous au Conseil interprofessionnel du Québec qui précise, dans ce qui suit, la compétence professionnelle sur laquelle repose l'exercice du

---

<sup>584</sup> Hélène Le Brun, *op. cit.*, 2001, p. 6.

<sup>585</sup> Mottier Lopez, Lucie et Linda Allal, « Le jugement professionnel en évaluation : un acte cognitif et une pratique sociale située », *Schweizerische Zeitschrift für Bildungswissenschaften*, vol. 30, n° 3, 2008, p. 467.

jugement professionnel :

La compétence entendue au sens de compétence professionnelle [...] comporte [...] des dimensions particulières. En effet, au-delà des connaissances et des habiletés propres à un domaine, le professionnel doit démontrer une capacité à intégrer et mettre en application celles-ci dans des situations diverses et complexes, au service d'un client ou employeur et en prévention des préjudices pour ce dernier. On parle alors de dimensions éthique et déontologique dans l'appréciation des besoins et des services. La compétence ainsi définie supporte l'exercice du jugement professionnel<sup>586</sup>.

On peut donc considérer ici que la compétence professionnelle qui aménage l'exercice du jugement professionnel fait appel à des capacités/compétences qui ne sont pas uniquement techniques, mais qui intègrent les dimensions éthique et déontologique dans l'appréciation des besoins et des services à déployer aux clientèles sur le terrain.

---

<sup>586</sup> Luc Bégin, Dany Rondeau, Nicole Marchand, « L'effondrement du viaduc de la Concorde : diagnostic éthique préliminaire », *Rapport préliminaire de consultation préparé pour l'Ordre des ingénieurs du Québec*, Université Laval, 30 janvier 2009, p.13.



D'ailleurs, plusieurs chercheurs<sup>587</sup> qui s'intéressent à l'évolution du professionnalisme sont ainsi d'avis que l'expertise technique semble prendre le pas sur les autres dimensions du jugement professionnel<sup>588</sup>. On peut donc, en fonction de ces avis, situer l'argumentaire qui vise, sur le plan des stratégies du faire-face, à susciter l'intérêt des professionnels pour combattre toutes actions d'un tiers remettant en question l'autonomie du jugement professionnel. Dans cet ordre d'idées défensives, plus on cherche à enserrer le jugement professionnel sur des bases techniques, standardisées, plus on remet en cause la capacité des professionnels à prendre en charge la complète résolution d'un problème lorsqu'ils sont mandatés pour le faire. Bref, on leur rappelle sans cesse, qu'avant d'exécuter les décisions de l'organisation qui les emploie, ils doivent toujours mettre les clients au centre de leur conduite professionnelle, de leur jugement professionnel.

---

<sup>587</sup> *Ibid.*, ces auteurs rapportent, à cet effet, que les travaux de Scott font état d'« un important changement dans la logique gouvernant les pratiques professionnelles en organisation [...], ce qui fournirait une première piste d'explication en appui à l'hypothèse de survalorisation de l'expertise technique. Sous la pression de la croissance des organisations et de leur pouvoir social, plusieurs professions ont vu leurs membres – c'est le cas des ingénieurs – se regrouper dans des firmes ou des organisations de service (par exemple le MTQ) dont la structure est souvent celle des organisations d'affaires et où le contrôle hiérarchique et managérial tend à remplacer le contrôle collégial des professionnels. Sous l'effet, notamment, du néo-libéralisme, la croyance dans la moralité et la valeur des services publics ont été remplacées par la confiance dans l'expertise technique. Surtout, l'organisation des services professionnels et le travail professionnel lui-même seraient de plus en plus perméables aux logiques du marché et du profit, et de moins en moins orientés vers la responsabilité sociale. Dans le même ordre d'idées, Desaulniers et al. soulignent que le mode dominant de gestion dans ces organisations, axé sur le commandement et le contrôle des actes professionnels, aurait « pour effet de réduire la spécificité du jugement professionnel au jugement technique dans l'ensemble de la conception du travail professionnel » (Desaulniers et al., 2003 : 195). [...] Legault souligne pour sa part que la bureaucratisation des services exerce sur les professionnels une pression à la productivité et favorise, en même temps, un modèle d'expert et la référence à des standards de pratique (Legault, 2001 : 56 et 60). L'importance de ces derniers aurait pour effet de conduire à davantage d'uniformisation des pratiques et, ce faisant, ces standards constitueraient une menace pour le jugement professionnel. Scott note également que la formalisation de la compétence professionnelle (sous forme de protocoles, codes, etc.) nuit à l'exercice du jugement professionnel, au profit d'une mécanisation et d'une routinisation de nombreuses tâches professionnelles [...] » (Luc Bégin, Dany Rondeau, Nicole Marchand, *op. cit.*, 2009, p. 13-14 ).

<sup>588</sup> *Ibid.*, p. 13.

Or, même si l'ordre des psychologues du Québec s'est permis d'ajouter au code de déontologie un article qui porte sur l'autonomie professionnelle et les moyens de la préserver au travail, on note que ce ne sont pas tous les ordres professionnels de la relation d'aide qui adoptent ce type de stratégie d'action politique. Pourtant, cette stratégie d'action peut permettre aux psychologues, comme cela a été explicité dans les dires de Dujarier et Turcotte plus haut, d'opposer, par la confrontation d'avec l'idéal organisationnel, un idéal professionnel prescrit qui dorénavant intégrera des prescriptions déontiques spécifiques en matière d'autonomie professionnelle.

Bref, face à ces professionnels qui, en nombre croissant, quittent les établissements publics pour passer en pratique privée, où qui optent, dès leur diplômation, pour la pratique privée, se pose ce constat de fond : il semble que ce soit uniquement dans la pratique privée que les professionnels peuvent pleinement exercer leur jugement professionnel. Peut-être est-ce aussi en raison que les travailleurs sociaux qui travaillent en privé ne veulent plus tenir compte des procédures et des règles imposées par l'institution<sup>589</sup> pour exercer leur jugement professionnel ? En n'ayant plus de tensions normatives partageant le terrain de la régulation de la pratique professionnelle, ils sont alors libres d'exercer leur jugement professionnel dans le cadre des suivis de leurs clientèles<sup>590</sup> ; dans le plein respect des normes déontologiques de la profession.

---

<sup>589</sup> Linda Allal et Louise Lafortune, *Jugement professionnel en évaluation, pratiques enseignantes au Québec et à Genève*, Québec, PUQ, 2008, p. 3.

<sup>590</sup> *Ibid.*, p. 3.

## **4.4 Stratégies organisationnelles de faire-face**

### **4.4.1 Encadrement administratif et climat organisationnel**

Qu'il s'agisse des conclusions des sondages de l'OPTSQ, de l'ATTSO ou des rapports de l'ACTS, des propos de Bénédicte Goulet de Rugy relativement à l'influence des gestionnaires et de l'institution dans l'expression ou le développement de l'autonomie professionnelle au travail, des études sur les caractéristiques servant à préciser ce qu'est un bon climat travail, des travaux sur les déterminants organisationnels favorisant la rétention des employés ou des données sur le sens au travail, nous avons souvent établi que l'encadrement administratif est au cœur des stratégies du faire-face, car elles peuvent influencer les motivations, les attitudes, les rapports communicationnels, les façons d'agir, bref, la qualité des services dispensés par les travailleurs sociaux.

Toutefois, il serait difficile d'envisager des stratégies organisationnelles sans, au passage, faire des liens avec les rubriques précédentes portant sur l'éthique comme levier profitable pour l'organisation ; sur ce discours teinté d'optimisme de Guy Peters sur le plan de la métagouvernance, ou de Brigitte Bouquet face à la gouvernance éthique au sein des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. D'ailleurs, sachant que les variantes des réformes de la NGP auraient atteint leurs objectifs à l'intérieur du secteur public, ces deux auteurs, comme ceux que nous avons présentés sous la rubrique sur l'éthique comme levier profitable pour les organismes, indiquaient qu'il fallait, sur les plans politique et administratif, réfléchir à de nouvelles façons d'offrir les services publics aux citoyens. Ces auteurs indiquaient notamment que tout n'est pas joué d'avance et qu'il est temps de proposer de nouvelles façons de gérer les enjeux moraux, la souffrance au travail, bref, de communiquer et de travailler au sein

des organisations.

#### **4.4.2 Favoriser la participation collective des travailleurs aux décisions**

Rappelons, à cet effet, que Bouquet, plus que Peters, se prononça sur des moyens pratiques via les trois voies à développer, dont la gouvernance clinique, le management rénové et la gestion négociée de l'action sociale. Or, la gouvernance clinique, comme le management rénové ou la gestion négociée de l'action sociale sont des stratégies du faire-face organisationnelles qui font appel à une gestion responsable, imputable, participative et éthique. Il s'agit d'une gestion qui semble à l'opposé de celle décrite par plusieurs auteurs, dont Dujarier, Turcotte ou Lhuillier qui précisaient qu'il y a peu de lieux permettant l'instauration d'un dialogue à propos des outils de contrôle de l'activité professionnelle idéale à déployer par les travailleurs sociaux. Dujarier et Turcotte, plus que d'autres, rappelant que l'idéal organisationnel prescrit, qui s'impose bien souvent sans discussion aux travailleurs, pouvait être mis en tension avec l'idéal professionnel qui est aussi prescrit et capable d'être défendu par les professionnels dans les échanges avec leurs employeurs. Bref, pour parvenir à actualiser ces stratégies communicationnelles, il faut, semble-t-il, que les professionnels puissent sortir du silence, de la peur entourant la prise de parole face à ce qui ne va pas au travail ; face à la souffrance vécue.

Cette stratégie organisationnelle qui vise à rendre possible la discussion et le débat entre employeurs et employés au sein des organisations reçoit de plus en plus d'attention auprès des chercheurs qui s'intéressent plus spécifiquement au climat éthique au sein des organisations. Pensons, par exemple, à la stratégie de l'OTSTCFQ avec son document portant sur la charge de cas et de travail. Bien que très prudent face aux tensions potentielles pouvant survenir entre les

professionnels et les gestionnaires quant à la pondération de la charge de cas et de travail, l'OTSTCFQ proposait, rappelons-le, un exercice de réflexion axé sur un idéal de communication profitable entre les professionnels et les employeurs, les compétences professionnelles étant le matériau sur lequel pouvait s'envisager cette éthique dialogique entre professionnels et employeurs<sup>591</sup>. Même si les principes assurant la qualité des services rendus ne sont pas toujours semblables, que des tensions normatives existent entre les travailleurs sociaux et les organismes qui engagent ces derniers, cette stratégie du faire-face de l'OTSTCFQ a le mérite de valoriser l'importance, en contexte de travail difficile, de la communication employeurs-professionnels.

#### **4.4.3 Développement du climat éthique (ou moral) de l'organisation**

Les études sur le climat éthique sont de plus en plus nombreuses et étroitement liées aux stratégies à déployer pour faire face à la détresse morale ou à des termes connexes pour dire et identifier les enjeux moraux au travail : le stress moral ou de conscience, la conscience troublée, les dilemmes éthiques et choix tragiques.

Globalement, et comme dans l'optique des définitions du climat organisationnel, le climat éthique renvoie spécifiquement aux « perceptions stables, psychologiques et significatives que les membres de l'organisation se font des procédures et des politiques éthiques qui existent dans leur entreprise<sup>592</sup> ». Autrement dit, le climat éthique porte sur les perceptions qu'ont les professionnels

---

<sup>591</sup> OPTSQ, *op. cit.*, 2009, p. 7.

<sup>592</sup> Laure Lavorata et Erick Leroux, « Le climat éthique dans les entreprises externalisatrices de force de vente en GMS : perception par les vendeurs externalisés », 2008, p. 5. Disponible en ligne à l'adresse suivante : [http://institut-gestion.univ-larochelle.fr/IMG/pdf/08Lavorata\\_Leroux.pdf](http://institut-gestion.univ-larochelle.fr/IMG/pdf/08Lavorata_Leroux.pdf) (page web consultée le 19 mai 2011). Voir aussi les textes suivants pour une définition du climat éthique: 1. Connie M. Ulrich, Patricia O'Donnell, Carol Taylor, Adrienne Farrar., Marion Danis et Christine Grady, *op. cit.*, 2007 ; 2. Jessica Schluter, Sarah Winch, Kerri Holzhauser et Amanda Henderson, « Nurses' Moral Sensitivity and Hospital Ethical Climate : A literature review », *Nursing Ethics*, 2008, vol. 15, n° 3, p. 305.

de la façon dont ils sont traités, mais en lien avec les enjeux et problèmes éthiques qu'ils rencontrent dans leurs pratiques professionnelles. Or, même si plusieurs établissent des corrélations intéressantes sur le plan de la recherche<sup>593</sup>, le climat éthique reste un concept en voie d'être précisé tant au plan théorique<sup>594</sup> qu'au plan pratique, c'est-à-dire au niveau de l'ensemble des moyens utilisés par les organisations pour atténuer les enjeux moraux vécus par les professionnels au travail. D'ici là, une analyse de l'ensemble des textes recensés sur le sujet a permis d'établir des regroupements de moyens organisationnels pratiques envisagés et visant, dans la plupart des cas, à :

- Favoriser des espaces dialogiques interprofessionnels où le dire sur la souffrance serait accueillie par les collègues, les superviseurs et les gestionnaires en équipe. Ces espaces dialogiques devant, toutefois, s'inscrire dans une perspective d'interrogation critique sur les normativités, les valeurs et les sentiments (moraux) en jeu dans les situations d'intervention difficiles. Le tout, devant déboucher sur des techniques de résolution de problème et/ou d'amélioration des pratiques professionnelles, du climat organisationnel.
- Garantir des espaces dialogiques d'aide à la délibération individuelle ou en groupe, afin de maximiser l'apprentissage de la prise de décision éthique (compétence rationnelle et relationnelle) lorsque les professionnels de toutes disciplines confondues sont confrontés à des dilemmes moraux où des conflits de valeurs/rôle au travail.
- Promouvoir la formation, la recherche et l'éducation à l'éthique au sein des établissements, au sein des institutions universitaires qui forment les professionnels en devenir.

---

<sup>593</sup> Voir les corrélations suivantes :

- (1) « Moral distress and ethical climate have been shown to impact negatively on the job satisfaction of nurses. A significant relationship has been shown between moral distress and job satisfaction ».
- (2) « Moral distress and poor ethical climate appear to affect nursing staff negatively, but the effect they have on turnover has not been demonstrated ».
- (3) « An organization's ability to retain healthcare professionals and increase their level of job satisfaction is linked to establishing a positive ethical environment and access to organizational resources to address ethical concerns. It is argued that healthcare leaders have a primary role in establishing a positive ethical climate. To date, however, the full extent of the leader's role in supporting staff in ethically stressful situations has not been adequately considered ».

Sources théoriques : 1. Schluter, Jessica, Sarah Winch, Kerri Holzhauser et Amanda Henderson, *op. cit.*, 2008, p. 317 ; 2. *Ibid.*, p. 319. 3. Jennifer Bell et Jonathan M. Breslin, *op. cit.*, 2008, p. 95.

<sup>594</sup> En effet, quelques auteurs confondent le climat éthique au climat moral. Voir à cet effet le texte de Kim Lützen, Tammy Blom, Béatrice Ewalds-Kvist and Sarah Winch, « Moral stress, moral climate and moral sensitivity among psychiatric professionals », *Nursing Ethics*, vol. 17, n° 2, 2010, p. 215.

- Assurer la création de ressources spécifiques au sein des établissements comme des centres de référence et de recherche (via la question du rôle de la conscience, de la moralité et des différentes formes d'émotions ou de sentiments moraux chez les professionnels), des comités d'éthique, etc.

On peut le constater, le dialogue, l'entraide, la réflexion critique interprofessionnelle et l'aide à la prise de décision sont au centre des stratégies du faire-face envisagées dans les organisations en référence au climat éthique. De façon générale, ces moyens organisationnels font appel à des dispositions des professionnels et, plus précisément, à des compétences dialogiques et éthiques qui semblent toujours avoir ce *momentum* de popularité. En effet, et en raison que la relation d'aide implique, sur une base régulière, un cortège de défis moraux intenses, des choix tragiques, le recours au modèle dialogique, au raisonnement éthique et à la prise de décision éthique peut s'avérer utile, car, comme nous l'avons noté en première partie, tous les problèmes moraux ne peuvent être résolus qu'avec le seul raisonnement normatif-déontologique, dans une application stricte des règles déontiques. Les méthodes d'aide à la prise de décision éthique aideraient justement à prendre une certaine distance avec les normativités impliquées dans une situation problème au travail.

Toutefois, on sait aussi, grâce aux rubriques précédentes, que si la plupart des « *ethical conflicts include competing demands between an individual, his/her employer and professional ethics*<sup>595</sup> », une connaissance précise de la déontologie professionnelle reste un atout précieux pour déployer des façons de résoudre des conflits moraux au travail. Car, sous le couvert de la popularité accordée à la formation du jugement en éthique, des auteurs comme Giroux, Legault, Zaddem, Salmon et Lacroix nous rappellent que, face à la montée des normativités visant la régulation des

---

<sup>595</sup> Donna Foster, *op. cit.*, 2009, p. 2.

pratiques professionnelles, il est capital de questionner les moyens utilisés par l'organisation pour actualiser un climat éthique axé sur l'éducation aux compétences éthiques. Le danger, ciblé par Giroux, Legault mais aussi repris par Zaddem<sup>596</sup>, c'est que la formation à l'éthique ne soit pas conjuguée avec d'autres incitations au respect des règles déontiques. Dans cette perspective, un établissement pourrait se donner bonne figure au plan de la formation aux compétences éthiques, tout en évitant de faire valoir ou de respecter, par exemple, les normativités déontologiques des professionnels impliquées dans les enjeux moraux au travail.

En outre, si on sait que « la confrontation constante à des dilemmes moraux et le besoin de concilier des exigences incompatibles<sup>597</sup> » peuvent conduire à un épuisement émotionnel et mental, voire au *burnout*, on peut mieux saisir l'importance du climat éthique organisationnel comme filet de sécurité où peuvent se nouer et parfois se dénouer les tensions normatives liées aux conditions de travail difficiles. Le fait d'envisager cette ouverture à la communication critique entre pairs, en équipe, mais aussi entre employés et employeurs, reste prometteur, car si ces individus en viennent à réellement débattre des causes organisationnelles de la détresse morale, ce type de débat peut facilement déverser dans des façons de s'attaquer à ces causes au sein de l'organisation ou à l'extérieur de l'organisation. Cette ouverture à la discussion, par le spécifique du climat éthique, pourrait, en ce sens, éviter que les stratégies du faire-face envisagées par les organisations soient uniquement axées sur les responsabilités et sur le changement des individus, sans que les causes organisationnelles susceptibles de produire la souffrance au travail soient tenues responsables ou modifiées.

---

<sup>596</sup> Férid Zaddem, *op. cit.*, 2010, p. 65.

<sup>597</sup> Stéphanie Meylan, Patrice Boillat et Aurélie Morel, *op. cit.*, 2009, p. 34.



Il semble ainsi que le climat éthique sera toujours confronté, comme idéal stratégique du faire-face, au contexte structurel et organisationnel qui le façonne. Par exemple, et nous l'avons noté plus haut, la parole qui ouvre sur la souffrance vécue au travail, même idéalisée par ceux qui font la promotion des bienfaits de l'éthique discursive-délibérative, ne fait pas toujours partie des coutumes organisationnelles où évoluent les travailleurs sociaux. Nous l'avons noté plusieurs fois, c'est plutôt le silence, la culpabilité et la honte qui retient les professionnels d'oser dire leur souffrance à haute voix. Or, raconter sa souffrance à autrui en contexte de précarité d'emploi/de travail, où règne cette compétitivité produisant une dynamique du chacun pour soi, ça peut être difficile. Comme peut l'être la plainte à un employeur à propos des prescriptions normatives qui seraient soient élevées, contradictoires, paroxales ou inatteignables. Bref, malgré les vapeurs utopiques liées aux bienfaits du modèle dialogique et délibératif pour dénouer les situations problématiques, les conditions de travail actuelles obligent souvent les professionnels à devoir, comme dans le cas de l'hyperactivité, faire correspondre leur conduite à des normes organisationnelles idéalisées par l'ensemble des employés qui acceptent, l'échine pliée et la peur au ventre, l'emprise de l'hypertravail.

Cela étant, on peut penser que plusieurs professionnels pourront alors craindre de se prendre où d'être pris dans le filet de sécurité organisationnel ou dans le climat éthique déployé pour leur bien-être. Craintifs seront-ils des procédures et politiques en la matière, car potentiellement perçues comme des mécanismes informels d'évaluation (contrôle) de leur rendement au travail ; des mécanismes permettant de cibler ceux qui ne peuvent épouser les nouveaux standards de réussite au travail ; ceux qui ne pourront pas être salués comme des héros/champions de la performance au sein des organismes du secteur de la santé et des services sociaux.

Bref, même si les études augmentent en nombre sur l'utilité du climat éthique comme stratégie du faire-face sur le plan organisationnel, cette stratégie semble confrontée à se préciser d'avantage sur les plans empirique et pratique, et cela, en fonction de plusieurs variables, dont celles qui sont peu abordées et qui concernent les résistances au dialogue où à toutes procédures et politiques éthiques chez certains professionnels ou groupes de professionnels au travail. Plusieurs auteurs<sup>598</sup> pensent, d'ailleurs, qu'il faut prévoir plus de recherches visant à mesurer le climat éthique, son incidence, et à adopter des mesures correctives sur les procédures et politiques éthiques actualisées ou en voie de l'être au sein des organisations.

#### **4.4.4 Supervision professionnelle**

S'il y a une stratégie du faire-face au plan organisationnel qui transcende tous les textes recensés, une stratégie qui vise notamment à s'adresser à la dégradation de la socialisation professionnelle<sup>599</sup> au sein des organisations étatiques du secteur de la santé et des services sociaux, c'est bien celle de la supervision individuelle ou en groupe. La supervision est ainsi au cœur des propos et des analyses des sondages de l'OTSTCFQ, de l'ATTSO, des rapports et recommandations de l'ACTS, et s'inscrit dans cette perspective de renouvellement de l'encadrement administratif et clinique en travail social. Pour les ordres professionnels, la

---

<sup>598</sup> Voir les textes suivants : 1. Bernadette Pauly, Colleen Varcoe, Janet Storch et Lorelei Newton, « Registered Nurses' Perceptions of Moral Distress and Ethical Climate », *Nursing Ethics*, vol. 16, n° 5, 2009, p. 561-573 ; 2. Patricia S. Pendry, *op. cit.*, 2007 ; 3. Jay P. Mulki, Jorge F. Jaramillo et William B. Locander, « Effect of Ethical Climate on Turnover Intention : Linking Attitudinal and Stress Theory », *Journal of Business Ethics*, vol. 78, n° 4, 2008, p. 559-574 ; 4. Connie M. Ulrich, Patricia O'Donnell, Carol Taylor, Adrienne Farrar, Marion Danis et Christine Grady, *op. cit.*, 2007 ; 5. Bernadette Pauly, Colleen Varcoe, Janet Storch et Lorelei Newton, *op. cit.*, 2009.

<sup>599</sup> Pour mieux comprendre le concept de socialisation professionnelle, se référer au travaux de Claude Dubar, dont le livre suivant : Claude Dubar, *La socialisation*, 4<sup>e</sup> édition, Armand Colin, Paris, 2010, 252 p. Pour analyser d'autres approches que celle de Dubar, voir l'article de Stéphane Martineau, Liliane Portelance et Annie Presseau, « La socialisation au travail comme indicateur de développement professionnel : analyse des approches basées sur la mesure », *Questions Vives* (en ligne), vol. 5, n° 11, 2009, disponible à l'adresse suivante : <http://questionsvives.revues.org/614> (page web consultée le 5 septembre 2013).

supervision professionnelle, impérative, « est un élément majeur dans le processus d'acquisition et de maintien des compétences de ses membres<sup>600</sup> ». Pour les organisations, elle peut aussi être jugée importante dans le processus d'acquisition et de maintien des compétences organisationnelles, et cela, car, nous l'avons noté, l'organisation, qui a l'obligation d'offrir des services de qualité, fournit des repères administratifs, normatifs, légaux et éthiques sur ce qui doit être fait par le professionnel pour qu'il s'acquitte de sa tâche correctement<sup>601</sup>.

Sans nous prononcer ici sur les différentes fonctions de la supervision susceptibles d'influencer la relation superviseur-supervisé, il importe simplement de noter que, malgré les bienfaits de la supervision comme stratégie du faire-face, les tensions entre les normativités organisationnelles et professionnelles se partageant le terrain de la régulation des pratiques sont encore une fois identifiables en ce qui a trait à la supervision professionnelle. Bien que le document de l'OTSTCFQ n'aborde pas la fonction administrative de la supervision, « puisqu'elle concerne davantage des éléments liés à la gestion<sup>602</sup> », on peut néanmoins situer l'entrelacement, en amont de l'argumentaire déployé, des deux fonctions qui interagissent dans la supervision. On pouvait aussi constater cela dans les recommandations de l'ACTS en 2006 relativement à la supervision, et plus spécialement dans les arguments servant à légitimer la supervision en fonction des conditions de travail ayant une incidence sur les travailleurs sociaux et leur pratique.

---

<sup>600</sup> OTSTCFQ, *Guide sur la supervision professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, 2010, p. 4.

<sup>601</sup> *Ibid.*, p. 4.

<sup>602</sup> *Ibid.*, p. 4.

Attardons-nous précisément à la définition de la supervision que l'OTSTCFQ offre et qu'il met en lien avec le *Référentiel de compétences des travailleurs sociaux* qui était aussi, nous l'avons noté, au centre des stratégies dialogiques prescrites aux travailleurs sociaux dans un guide du même ordre et portant sur un cadre d'analyse de la charge de cas et de la charge de travail de travailleurs sociaux :

La supervision est un processus de réflexion interactif, continu et formel entre un superviseur et un supervisé portant sur l'analyse de la pratique de ce dernier. Elle vise l'intégration des valeurs de la profession et l'approfondissement de connaissances et de compétences liées à celle-ci, ce qui favorise le renforcement de l'identité et du jugement professionnels. Elle soutient la qualité des services, contribue au développement professionnel et accroît la protection du public. La supervision est une activité professionnelle que l'on retrouve dans le Référentiel de compétences des travailleurs sociaux<sup>603</sup>.

Si la supervision, considérée comme une activité professionnelle pour l'OTSTCFQ, favorise le renforcement de l'identité et du jugement professionnel, cette activité peut faire l'enjeu de discussion avec l'employeur et peut, de fait, renvoyer à la stratégie de revendication que Dujarier et Turcotte nommaient plus haut entre l'idéal prescriptif de l'organisation et l'idéal de métier. Pouvoir actualiser ce qui est considéré comme une activité professionnelle peut ainsi devenir au centre du discours professionnel qui cherche à défendre un type de supervision qui peut ne pas juste faire écho à l'idéal prescrit par l'organisation, mais aussi, et sinon plus, à son idéal professionnel prescrit. Dans cette perspective, la supervision professionnelle, comme stratégie du faire-face de type organisationnel, permettrait :

- de vérifier l'adéquation entre l'action engagée, le cadre général de missions liées aux contrats de travail du professionnel et les questions d'éthique ;
- de s'assurer de la pertinence des outils méthodologiques utilisés, d'approfondir et de coordonner les connaissances ;

---

<sup>603</sup> *Ibid.*, p. 6.

- d'évaluer les effets du travail engagé ;
- d'intégrer les connaissances nécessaires à l'intervention et de conceptualiser la pratique [...] <sup>604</sup>.

On peut donc penser que la supervision professionnelle, au cœur des tensions normatives entre l'idéal organisationnel et l'idéal professionnel, reste un angle stratégique de toute importance en travail social. Et pour qu'elle puisse répondre véritablement aux objectifs de « développement et d'amélioration de la pratique ainsi que de soutien aux travailleurs sociaux<sup>605</sup> », il semble impératif pour les organisations professionnelles qu'elle puisse être fournie par un superviseur ou un gestionnaire lui-même travailleur social.

Ainsi, si la supervision apparaît comme une ressource significative chez les travailleurs sociaux pour contrer la souffrance psychique, on ne se surprendra pas d'apprendre que la demande de supervision aurait sensiblement augmenté ces cinq dernières années<sup>606</sup>.

La présence de mécanismes de supervision au sein des établissements reste donc un indicateur de l'existence d'un climat organisationnel (et éthique) capable de déployer des moyens de répondre aux défis posés par la pratique professionnelle. Toutefois, et dans une perspective normative, l'analyse de la supervision, comme son accessibilité au sein de l'organisation, ne peut se faire qu'en tension entre, d'un côté, l'idéal de métier qui peut viser « l'amélioration et le perfectionnement de la pratique et des compétences, ainsi que le soutien<sup>607</sup> », et, de l'autre côté, l'idéal prescriptif organisationnel qui peut reposer sur le « respect des politiques de gestion et sur

---

<sup>604</sup> *Ibid.*, p. 8.

<sup>605</sup> *Ibid.*, p. 4.

<sup>606</sup> B. Ravon B, *op. cit.*, 2009, p. 65.

<sup>607</sup> OTSTCFQ, *op. cit.*, 2010, p. 4.

l'évaluation du rendement<sup>608</sup> ». Le fait qu'un établissement offre de la supervision aux travailleurs sociaux par des superviseurs provenant ou ne provenant pas de la même profession reste, en ce sens, un indicateur des tensions normatives qui peuvent se trouver liées aux choix des stratégies organisationnelles déployées pour répondre aux problèmes chez ce groupe professionnel. Enfin, nous devons comprendre par là que, même si les règles administratives peuvent encourager le développement de l'action professionnelle, elles ont aussi cette capacité, dans leurs visées d'encadrer le travail social, de nuire à la reconnaissance du travail social et au jugement professionnel des travailleurs sociaux. L'analyse de la supervision organisationnelle et professionnelle reste en ce sens un levier d'analyse intéressant.

#### **4.5 Stratégies structurelles du faire-face**

Les stratégies structurelles du faire-face sont celles qui sont le moins développées où reçoivent le moins d'attention dans les textes recensés. Et pourtant, notre exposé peut retracer de solides liens entre les causes structurelles, organisationnelles et individuelles concernant la question de l'impact des normativités professionnelles et organisationnelles sur la santé psychique des travailleurs sociaux. En raison que les organismes publics du secteur de la santé et des services sociaux relèvent de l'État et doivent répondre aux exigences ministérielles, législatives et managériales (NGP) en matière de santé et de services sociaux, il est difficile de saisir, par exemple, l'impact des compressions de budget sur les clientèles ou les professionnels sans remonter là où les décisions politiques s'actualisent.

---

<sup>608</sup> *Ibid.*, p. 4.

Attardons-nous donc, dans ce qui suit, à quelques stratégies du faire-face de type structurel qu'on trouve dans les textes recensés.

#### **4.5.1 Cibler la responsabilité des pouvoirs publics**

Pour cibler quelques critiques s'adressant au pouvoir public, nous avons choisi, pour cette rubrique, d'analyser et d'interpréter un contenu médias de l'ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ).

Avant d'y aller avec l'analyse du contenu médias, précisons d'emblé que lorsqu'il est question de normes, nous avons noté qu'il est souvent question de prescription d'actions, de règles et de conduites qui visent à atteindre le bien, le beau ou le bon. Alain Létourneau distingue, à cet effet, des normes plus générales, à visées universalisables, et des normes plus précises, des normes d'action. Ce dernier explique, entre autres, que, dans les contenus médias, comme dans toutes transactions discursives, on peut trouver des maximes d'action spécifiquement morales, des lois morales, des règles morales, des normes légales, des normes administratives, des règles de comportement, de nature prudentielle, et des normes scientifico-professionnelles<sup>609</sup>. Létourneau explique que, lorsqu'on est en terrain normatif, on précise davantage le comment agir ou se conduire en fonction de critères de validité précis (normes et valeurs). Par exemple, pour ce dernier, le discours centré sur la valeur est différent du discours qui met l'accent sur les normes en ce qu'il tend à être de nature plus générale. L'auteur explique à ce sujet :

Le langage de la valeur va de pair avec celui de l'évaluation, alors que la norme rend possible l'articulation de prescriptions. La valeur, c'est évidemment ce qui vaut, mais c'est encore ce qui est désiré, estimé, poursuivi, recherché, valorisé. Nous pouvons

---

<sup>609</sup> Voir à cet effet, le texte d'Alain Létourneau, « Un vocabulaire applicable à l'analyse éthique des contenus médias », dans la revue *Ethica*, vol. 9, n° 2, 1997, p. 343-360.

traduire le langage de la valeur dans le langage normatif et réciproquement tente de voir quelles valeurs sont sous-jacentes à telles normes ; mais il s'agit de deux plans complémentaires du langage moral<sup>610</sup>.

Prenant pour acquis, grâce aux dires de Létourneau, que, dans tout contenu média se trouvent des axes normatifs (règles morales) et axiologiques qui visent à éclairer les conduites humaines en fonction de critères de validité précis, nous présentons, en Annexe IV, une brève analyse interprétative d'un communiqué de presse (contenu média) de l'OTSTCFQ publié en 2005 et s'intitulant *Réaction de l'OPTSQ en rapport au jugement de la Cour suprême du Canada dans la cause Jacques Chaoulli, le 9 juin 2005*. Cette analyse et les commentaires qui l'accompagnent s'efforcent de faire ressortir quelques angles normatifs et axiologiques du contenu média ; cela permet de situer davantage cette stratégie de faire-face structurelle utilisée par un l'OTSTCFQ et visant à cibler le rôle et la responsabilité des pouvoirs publics relativement au devenir du système de santé et de services sociaux.

Bref, le communiqué de presse, en lien avec la logique propre à la NGP, porte sur un enjeu pancanadien qui interpelle toutes les provinces relativement au devenir des systèmes de santé et des services sociaux qui, du reste, sont de juridiction provinciale.

#### **4.5.2 Synthèse de l'analyse du contenu médias**

En fonction des éléments d'analyse autour du contenu média de l'OTSTCFQ que nous proposons dans l'Annexe IV, nous avons pu dégager des lignes de force liées aux mécanismes stratégiques de la prise de parole publique sur des décisions politiques ayant ce potentiel de toucher aux principes d'accessibilité et de gratuité qui sont à la base des systèmes de santé et de services

---

<sup>610</sup> *Ibid.*, p. 356.



sociaux provinciaux. Nous avons également été en mesure de cibler que, tout comme les travaux de chercheurs-penseurs comme Jürgen Habermas, Yves Sintomer<sup>611</sup>, Sylvain Lavelle<sup>612</sup>, Archon Fung<sup>613</sup> et autres, le communiqué de presse de l'OTSTCFQ fournit matière à réflexion et encourage précisément le débat, la délibération collective/citoyenne eu égard aux droits et responsabilités en matière de santé et de bien-être. Et cela, d'autant plus que les valeurs, les normes, les droits et responsabilités qui sont énoncés dans le communiqué de presse visent à susciter chez les lecteurs une certaine forme de vigilance face au devenir du système de santé et de services sociaux. Bref, si l'OTSTCFQ martèle dans son propos que les systèmes de services de santé et de services sociaux demeurent des biens publics qui appartiennent à la population qui les financent, on note cette préoccupation autour des moyens envisagés par l'État pour s'assurer que le savoir des citoyennes et citoyens puissent, via la délibération collective, être pleinement mobilisé dans le renouvellement stratégique du système sociosanitaire public.

Voilà donc une stratégie du faire-face de type structurel, axé précisément sur la délibération collective, mais qui vise, en amont, à interpeller les gouvernements sur l'importance de toujours garder à l'esprit que lorsque la porte de la privatisation du secteur de la santé et des services sociaux est ouverte, on ne peut plus la refermer, et que pour ne pas créer un système à deux vitesses (privé = riches ou fortunés/public = pauvres ou moins fortunés), il faut engager la discussion autour des garanties du financement comme du devenir réseau public de santé et de services sociaux.

---

<sup>611</sup> Yves Sintomer, « Délibération et participation : affinité élective ou concepts en tension ? », *Participations*, vol. 1, n° 1, 2011, p. 239-276.

<sup>612</sup> Sylvain Lavelle, « Discussion et démocratie, Expertise, citoyenneté et délibération », dans Sylvain Lavelle, *Science, technologie et éthiques*, Ellipses, Paris, 2006, p. 105-121.

<sup>613</sup> Archon Fung, « Délibérer avant la révolution, vers une éthique de la démocratie délibérative dans un monde injuste », *Participations*, vol. 1, n° 1, 2011, p. 311-334.

Enfin, le communiqué de presse, dans sa forme et son contenu, rejoint les énoncés déontiques en matière de responsabilités des travailleurs sociaux envers les clientèles, les collègues et la société énumérés plus haut.

#### **4.5.3 Favoriser l'implication de l'État, des organisations et des regroupements professionnels**

Tel qu'explicité antérieurement, c'est plutôt rare, dans les textes recensés, de noter une prescription normative adressée directement aux regroupements professionnels où à l'État face à une cause structuro-organisationnelle de la souffrance psychique au travail, l'hypertravail<sup>614</sup>.

L'hypertravail reste préoccupant pour plusieurs. À cet effet, Monique Legault Faucher, dans un dossier spécial de l'IRSST (Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et sécurité du travail), indique sur la page titre que ce phénomène, qui serait récent (les années 1990), aurait déjà contaminé des milliers d'hommes et de femmes. Celle-ci identifie dans ce qui suit certaines conséquences de l'hypertravail :

Si certaines conséquences de l'hypertravail portent sérieusement atteinte aux relations avec autrui ou peuvent être à la source d'erreurs, d'incidents ou d'accidents de toutes sortes, d'autres sont carrément psychologiques et physiologiques. Progressivement, au fil des mois et des années, parfois plus vite chez les plus vulnérables, la couche protectrice de l'identité s'amincit en même temps que diminue la capacité de résistance, les réserves dont dispose toute personne normalement constituée. On n'écoute plus, on ne s'écoute plus. On coupe court au dialogue. Plus rien n'a de sens, surtout pas le boulot. Le caractère change, on devient aigri, irritable, impatient, intolérant, nerveux, hargneux. On se laisse aller à des excès de colère injustifiés et imprévisibles. On se plaint de maux de dos, d'insomnie, de migraines, de troubles digestifs ou cutanés, d'hypertension, de sentiments dépressifs. Nicole Aubert compare l'hypertravailleur à une pile électrique. L'énergie s'épuise, s'amenuise et la pile finit par tomber à plat. Plus de jus ! Elle propose une autre image, tout aussi saisissante, celle d'un panneau électrique de distribution. Il y a une telle

---

<sup>614</sup> Jacques Rhéaume, *op. cit.*, 2006, p. 39.

surchauffe qu'inévitablement survient le court-circuit : décompensation brutale, infarctus<sup>615</sup>.

Devant de telles conséquences, on déduit que l'hypertravail, en plus d'être à la source d'erreurs, d'incidents ou d'accidents de toutes sortes, peut affecter la capacité d'écoute et de dialogue à autrui, voir la santé physique, psychique et morale. Des conséquences pouvant affecter, dans le cas du travail en relation d'aide, la qualité de la relation professionnelle.

Si nous savons que tout ordre professionnel est appelé à encadrer l'accès et la pratique d'une profession afin de garantir la compétence des membres, l'hypertravail, qui découlerait d'un contexte de travail qui favoriserait le surinvestissement, devrait, pour des auteurs comme Marie-France Maranda, Louise St-Arnaud, Michel Vézina et Marc-André Gilbert, susciter l'intérêt des organisations professionnelles et étatiques. Dans un texte qu'ils ont rédigé et portant notamment sur le vécu souffrant des médecins, ceux-ci indiquent, dans un passage précis, que « la profession fait comme si un médecin qui ne peut plus tenir n'est pas un vrai médecin<sup>616</sup> ». Cela suppose que l'injonction visant à performer et tenir au travail peut aussi, comme idéal prescrit, s'envisager en dehors du cadre organisationnel, par un collectif professionnel qui adopte, peut-être sans en mesurer les conséquences pour les professionnels, les praxis liées aux normativités du milieu de travail.

Les normativités du milieu de travail qui alimentent l'hypertravail étant, pour Maranda, St-Arnaud, Vézina et Gilbert, mais aussi pour Rhéaume, associées à la question de la détérioration de la santé des professionnels. Et, une des causes identifiées par ceux-ci : les lacunes du système

---

<sup>615</sup> Monique Legault Faucher, « Hypertravail, quand tu nous tiens... », IRSST, *Magazine Prévention au travail*, vol. 17, n° 4, 2004, p. 12.

<sup>616</sup> Marie-France Maranda, Louise St-Arnaud, Michel Vézina et Marc-André Gilbert, *op. cit.*, 2008, p. 4.

de santé au plan structurel. Les auteurs précisent à cet effet que les organismes sociosanitaires, en perpétuant l'image irréaliste de la toute-puissance d'adaptation des professionnels en contexte d'hypertravail, bloquent l'instauration d'alternatives capables d'inverser la situation des professionnels qui, au demeurant, deviennent de plus en plus fragilisés par des organisations abusives<sup>617</sup>.

Par ailleurs, ces mêmes auteurs pointent, nous l'avons spécifié, la responsabilité des regroupements professionnels. Ces regroupements seraient également responsables de l'inaction qui marque la lenteur des changements structurels pour faire advenir une meilleure qualité de vie au travail. Ces auteurs ciblent alors des angles de responsabilité qui s'adressent directement aux organisations professionnelles qui, semble-t-il, ne prennent pas « la mesure exacte de ce qui se passe auprès de leurs membres [...] ; ne font pas encore « des revendications précises concernant l'organisation du travail<sup>618</sup> ».

Bref, en fonction des cibles qui sont très générales, on peut faire ressortir des angles stratégiques structurels qui viseraient :

1. des actions à entreprendre par les pouvoirs publics (État) via le système de santé qui auraient cette responsabilité de transformer l'organisation du travail dans le but de rehausser la qualité de vie des professionnels, et cela, dans un but précis : modifier l'idéal normatif prescrit qui s'apparente à l'hypertravail ;
2. des actions à actualiser par les regroupements professionnels comme des recherches précises visant à mesurer la présence et les conséquences de l'hypertravail sur les professionnels ; et, au terme de ces recherches, formuler des revendications aux pouvoirs publics dans le but précis de déterminer le type d'organisation du travail qui peut garantir la compétence des membres de l'ordre, leur professionnalisme.

---

<sup>617</sup> *Ibid.*, p. 4.

<sup>618</sup> *Ibid.*, p. 4.

Jacques Rhéaume est, en ce sens, plus catégorique à propos de l'urgence de déployer des stratégies structurelles pour faire-face au phénomène de l'hypertravail et à ses impacts sur les travailleurs. Il présente ainsi certaines stratégies qui visent des prises de position nationales appelant à des modifications politiques et juridiques en matière d'organisation du travail<sup>619</sup>.

On peut le constater encore ici, chez Rhéaume, Maranda, St-Arnaud, Vézina et Gilbert, le dialogue, le débat et la délibération collective sont au centre des stratégies du faire-face de type structurel. Tous ces auteurs pointent l'organisation du travail et en appellent à des changements étatiques pour faire-face à l'hypertravail. Le caractère novateur de l'argumentaire de Maranda, St-Arnaud, Vézina et Gilbert vient toutefois des prescriptions à l'endroit des regroupements professionnels qui doivent s'activer face à l'impact des normativités organisationnelles via la question de l'hypertravail.

#### **4.5.4 Importance de collectiviser les causes de la souffrance psychique au travail**

En somme, les stratégies structurelles du faire-face, ont, en majorité, cette volonté d'utiliser le levier politique et, donc, font écho aux argumentaires qui revendiquent l'importance d'amener, sur la place publique, des questions qui concernent le devenir des organisations étatiques qui desservent les populations en matière de services de santé et de services sociaux<sup>620</sup>. Par exemple,

---

<sup>619</sup> Monique Legault Faucher, *op. cit.*, 2004, p. 13-14.

<sup>620</sup> Plusieurs auteurs adoptent ainsi un discours qui fait penser au travail militant de John Dewey qui, jadis, a consacré sa vie à prouver que l'action démocratique veut dire liberté et qu'il est possible de créer des conditions permettant l'émergence d'un public démocratiquement organisé. Rappelons que pour Dewey, la circulation des faits et des idées propre aux activités sociales (l'enquête sociale), comme condition d'exercice de la démocratie, ne doit pas être entravée ou restreinte, car elle favorise la formation des idées et des jugements du public, permet à la démocratie de réaliser sa vocation : une vie faite de communion libre et enrichissante. Il faut donc pour lui exiger la liberté de l'enquête sociale et de la distribution de ses conclusions. Bref, bien que l'œuvre à laquelle nous nous référons de John Dewey, *Le public et ses problèmes*, fut écrit en 1927, et que la situation politique, économique et juridique a, depuis, bien changé, il semble que, dans les stratégies structurelles exposées dans ce travail, on trouve encore l'écho de Dewey relativement aux conditions permettant où empêchant l'émergence d'un public

ce discours visant à favoriser le débat, la délibération et la démocratie participative citoyenne est au cœur des travaux de chercheurs comme Habermas, Sintomer, Lavelle, Fung, de l'OTSTCFQ (communiqué de presse), mais aussi de l'argumentaire d'Isabelle Fortier, qui critique vertement la NGP en fonction de ses conséquences sur la qualité des services aux populations<sup>621</sup>.

Fortier rappelle ainsi les problèmes liés à la qualité des services dispensés lorsque l'idéal organisationnel, prescrit comme quête d'efficience, devient une fin en soi et n'est pas ramené à un choix de nature politique. Les normativités organisationnelles prescrites, comme les valeurs qui les sous-tendent, doivent pour celle-ci faire l'enjeu d'un débat, car si, avec la NGP, on semble sous-estimer « l'importance de l'institutionnalisation des valeurs, en plus d'éluder la question de la définition de l'intérêt public et du bien commun<sup>622</sup> », il y a cette vigilance citoyenne à mobiliser pour contrer ce potentiel que peut avoir la NGP de modifier l'administration publique qui, en l'occurrence, reste une institution essentielle pour une gouvernance démocratique<sup>623</sup>. Cette préoccupation pour la transformation de la relation entre le politique et l'administratif, qui était au cœur des propos de Peters, de Bouquet, et maintenant repris par Fortier, permet notamment de cibler cette prescription stratégique du faire-face récurrente à l'effet que la relation entre le politique et l'administratif ne doit pas créer une brèche démocratique<sup>624</sup>. Bref, l'enjeu le plus important que Fortier fait ressortir, c'est le rôle stratégique de l'administration publique dans la

---

démocratiquement organisé. Chez John Dewey, quelques conditions peuvent ainsi limiter la libre communication et la circulation des faits et des idées (l'enquête sociale) pour qu'émerge un public démocratiquement organisé : les forces obstructives, les peurs qui sont profondément enfouies et déguisées par toutes sortes de rationalisations, la division de la connaissance sociale en branches d'enseignement indépendantes et isolées, la scission entre l'homme et la nature (qui est pour Dewey une source du problème), la glorification de la science et le manquement à la responsabilité qui s'en dégage.

<sup>621</sup> Isabelle Fortier, « La modernisation de l'État québécois : la gouvernance démocratique à l'épreuve des enjeux du managérialisme », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 22, n° 2, 2010, p. 45.

<sup>622</sup> *Ibid.*, p. 38.

<sup>623</sup> *Ibid.*, p. 38.

<sup>624</sup> *Ibid.*, p. 39.

création et la préservation d'un espace public, cet espace public devant « demeurer un instrument essentiel au service de la démocratie représentative d'un État de droit<sup>625</sup> ».

#### 4.6 Synthèse

Ce dernier chapitre est lié de près aux trois précédents, car il dévoile des stratégies de faire-face qui sont en lien avec les causes structurelles et organisationnelles diagnostiquées précédemment, avec cette tension entre les normativités professionnelles et organisationnelles et ses effets sur la santé psychique des travailleurs sociaux. Il semble donc établi que même si les moyens de faire-face individuels sont importants, si l'on ne modifie pas les structures organisationnelles qui génèrent des conditions de travail difficiles, les individus risquent de toujours subir les effets de ces conditions de travail, voire de l'organisation sociale du travail. On laisse ainsi entendre que cet appel au faire-face individuel ne peut donc porter fruit que s'il s'étend aux sphères plus larges et qui sont identifiées ici par les causes structuro-organisationnelles.

Enfin, qu'il s'agisse des plans individuel, organisationnel ou structurel, parmi les moyens envisagés pour faire face aux conditions de travail difficiles, voire à la tension entre les normativités professionnelles et organisationnelles, apparaît, en toile de fond, le triptyque fondé sur le modèle dialogique, l'éthique délibérative et l'éthique de la discussion. Triptyque qu'on peut, ultimement, rapprocher de cet idéal politique recherché qui transcende l'ensemble de la recension des écrits : la préservation des fondements démocratiques, de la démocratie participative dans le devenir des services publics.

---

<sup>625</sup> *Ibid.*, p. 47.

## CHAPITRE CINQ

### PROBLÉMATIQUE ET OPÉRATIONNALISATION (MÉTHODE) DE LA DÉMARCHE DE RECHERCHE

#### 5.1 Énonciation du problème et de la question générale de recherche :

Bien que nous ayons repéré plusieurs questions en suspens dans la revue de la littérature<sup>626</sup>, une question sort du lot et nous interpelle davantage que les autres : comment se fait-il qu'il y ait un tel consensus autour des causes structurelles et organisationnelles responsables de la souffrance psychique chez les travailleurs sociaux ? Découlent de cette question deux interrogations importantes qui sont au centre de notre recherche : comment se fait-il qu'on questionne si peu la

---

<sup>626</sup> Pour en nommer quelques-unes, pensons, par exemple : 1. aux questions liées aux travaux d'Estelle Morin sur le sens du travail, questions qui présente notamment l'impact que peut représenter, pour un professionnel, de faire un travail qui n'a plus de sens, un travail jugé insensé ; 2. aux raisons épistémiques visant à défendre *mordicus* le modèle dialogique et la délibération éthique collective ; raisons qui sont rarement questionnées dans les recherches sur la souffrance au travail ; 3. aux études centrées sur les vertus qui sont à la base ou qui alimentent l'exercice du jugement professionnel, sur les jugements professionnels conformes à une norme déontologique élevée, bref, sur les moyens d'acquérir et de maintenir ces vertus au travail ; 4. aux recherches portant sur la relation et les interactions entre les normes morales, les facteurs émotionnels moraux (*moral emotional factors*) et les agir moraux des travailleurs ; 5. aux cibles que les gestionnaires doivent considérer pour garantir un climat organisationnel de qualité, pour favoriser l'expression et le développement de l'autonomie professionnelle au sein des services de santé et des services sociaux ; 6. aux études qui cherchent à éclairer le degré d'autonomie nécessaire pour exercer une activité professionnelle chez les travailleurs sociaux, à mesurer si la décision provenant de la relation professionnelle est acceptée par l'organisation-employeur, bref, à circonscrire tout ce qui menace le jugement professionnel au sein des établissements du secteur public où évoluent les travailleurs sociaux ; 7. aux études portant spécifiquement sur la charge de cas et la charge de travail des travailleurs sociaux, et plus spécifiquement, sur le nombre raisonnable d'interventions à effectuer dans une période allouée ; 8. aux recherches qui visent à examiner le type de situations où les jugements de valeurs, le stress moral, le trouble de la conscience et la détresse morale sont susceptibles de se produire chez les travailleurs sociaux, mais aussi, ce que ces conflits produisent chez ces professionnelles et comment ils y font face au travail ; 9. aux intérêts accordés au développement d'études interdisciplinaires sur la souffrance morale au travail ; 10. aux recherches portant sur l'analyse, au sein de tous les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, des moyens organisationnels déployés et qui servent à baliser l'instauration d'un climat éthique au travail ; 11. à l'importance d'étudier, au sein des établissements du réseau de la santé et des services sociaux, les mécanismes de supervision fournis aux employés (vérifier, par exemple, quels sont les établissements qui offrent de la supervision aux travailleurs sociaux par des superviseurs provenant ou ne provenant pas de la même profession) ; 12. au manque d'études sur les regroupements professionnels, voire les ordres professionnels et leurs mécanismes d'évaluation du vécu de leurs membres en contexte d'hypertravail, sur leurs revendications politiques concernant les conditions de travail difficiles au sein du réseau de la santé et des services sociaux.



validité d'un tel consensus ? comment se fait-il qu'on relève si peu la dimension normative d'un tel consensus ?

De façon globale, on note que nombreux sont ceux qui pensent que les changements dans les orientations politiques et dans la structure organisationnelle des services de santé et des services sociaux peuvent toucher de près les travailleurs sociaux, leur pratique professionnelle. Il semble ainsi acquis que la profession du travail social, liée au projet sociétal, plus particulièrement au discours socio-économique, aux lois et politiques sociales, demeure sensible aux modifications et aux multiples changements socio-étatiques en matière de santé et de services sociaux. Bref, si les professionnels souffrent d'une perte de sens à cause des crises sociétales et de leurs répercussions dans la structure des services publics, c'est à cause du jeu d'intégration, du rejet, de l'approbation ou de la réprobation des modes de socialisation professionnelle et organisationnelle qui sont issus de la NGP et qui s'appliquent à réguler par des normes précises la fonction, le rôle, les tâches, les objectifs, les compétences et les activités des travailleurs sociaux.

En effet, cette NGP, avec la rationalité technique qui l'accompagne, aurait tendance à obliger les professionnels à agir comme de simples exécutants au travail, à les amputer de leur capacité d'analyse et de jugement professionnel, de leur autonomie professionnelle, bref, de la relation clinique qui fait d'eux des professionnels. C'est dans cet état d'esprit que prend forme le discours de crise qui induit l'idée que les actions qui s'inscrivent dans le champ de la NGP sont négatives, car, porteuses de normes techniques et instrumentales, elles provoquent une distorsion dans la façon qu'ont les professionnels de s'approprier les objectifs visés par leurs interventions et dans

les conditions du rapport qu'ils veulent instaurer avec les clientèles, les organisations et la société.

Devant ces sombres présages qui sont au cœur du choc des épistémè, nous l'avons noté, il y a cet appel constant au faire-face, à l'éveil critique, à la préservation de la capacité d'agir, à la résistance pour que, d'aucune façon, l'activité professionnelle ne soit empêchée par des exigences ou par des idéaux organisationnels prescrits.

### 5.1.1 Consensus théorique qui pose problème

Si la théorie peut renvoyer à un « *statement or set of statements designed to explain a phenomenon based upon observations and experiments and often agreed upon by most experts in a particular field*<sup>627</sup> », il semble qu'il existe bel et bien, dans le corpus bibliographique, un large consensus théorique sur les déterminants structuro-organisationnels responsables des conditions de travail difficiles, voire de la souffrance psychique au travail. Même si des études font état d'une marge portant sur les variabilités individuelles et précisent que des individus vivant dans un même contexte de travail ne vont pas tous développer le *burnout*<sup>628</sup>, il est étonnant d'observer que les études empiriques, qu'elles soient qualitatives ou quantitatives, consolident bien souvent les théories acceptées par ces chercheurs qui perpétuent l'équation consensuelle suivante : causes structurelles + causes organisationnelles = conditions de travail difficiles et souffrance psychique au travail.

---

<sup>627</sup> Cynthia A. Faulkner et Samuel S. Faulkner, *Research Methods for Social Workers*, Lyceum, Chicago, 209, p. 7.

<sup>628</sup> Qu'il s'agisse des sondages que nous avons commenté de l'OPTSQ au Québec, de l'ATTSO en Ontario, de l'ACTS ou du texte de Sandrine Ponnelle (Sandrine Ponnelle, *op. cit.*, 2008, p. 6.), on fait ainsi état : 1. de travailleurs sociaux qui éprouvent de la satisfaction au travail en dépit des conditions de travail difficile ; 2. de l'importance de développer la recherche dans ce domaine ; 3. que pour bien saisir le problème, il importe d'éclairer l'impact simultané des causes structurelles, organisationnelles et individuelles de la souffrance psychique au travail et la façon dont les professionnels y font face.

Parmi les causes structurelles les plus souvent abordées dans la littérature, nous avons relevé ce discours récurrent à l'effet que la transformation des sociétés contemporaines reste problématique, car guidée ou orchestrée par le travail des néolibéraux qui conçoivent un État minimal, cherchent à réduire tout ce qui peut perturber le libre fonctionnement du marché, à « déréglementer, privatiser, diminuer les programmes contre le chômage, supprimer les subventions au logement et les contrôles des loyers, réduire les dépenses de la sécurité sociale, et enfin limiter le pouvoir syndical<sup>629</sup> ». Ce positionnement idéologique est manifeste et on le trouve souvent lié à des argumentaires qui servent à justifier, par exemple, des liens de causalité entre le nouvel ordre économique mondial, le discours néolibéral (en matière économique, politique et juridique), la NGP, la nouvelle division du travail et ses conséquences au niveau des conditions de travail dans le secteur sociosanitaire. Si de tels liens causaux semblent acquis pour plusieurs, à l'abri des débats, nous avons noté que c'est sur la NGP et ses visées de restructurer les administrations publiques et le fonctionnement des États interventionnistes que le dévolu argumentatif critique, axé sur une crise des conditions de travail, repose la plupart du temps. Autrement dit, la grande cause structuro-organisationnelle responsable de tous les maux psychiques des travailleurs sociaux au travail, c'est la NGP, ce mode de gestion managérial que plusieurs continuent de situer dans les visées de la théorie libérale, dans l'axe du mal au plan normatif.

---

<sup>629</sup> Voir à cet effet la chronique de Denis Boneau s'intitulant « Friedrich von Hayek, pape de l'ultra-libéralisme », mis en ligne le 4 mars 2004, sur le site [Voltaire.net.org](http://Voltaire.net.org) (page web consultée le 25 mai 2012).

### 5.1.2 Dimension normative et consensus théorique

Cette crise sociétale qui fait corps avec celle du travail social aurait une dimension éminemment normative, car la managérialisation des services publics ou de l'État provoquerait une dangereuse mutation des valeurs universelles à l'origine des missions des établissements publics, des lois et politiques sociales en matière de santé et de bien-être social, bref, des principes citoyens sur lesquels reposent nos sociétés démocratiques. Ainsi, et à partir d'un positionnement idéologique qui rappelle celui de John Maynard Keynes au XX<sup>e</sup> siècle avec *La fin du laissez-faire*<sup>630</sup>, l'association causale entre le nouvel ordre économique mondial, le néolibéralisme et la NGP induit un discours axé sur la crainte du pire, un discours alarmiste à tendance manichéenne où il est constamment rappelé que les intérêts privés, comme les façons de faire du managérialisme, ne peuvent fonctionner dans les services publics, car ils prennent leur source dans des volontés capitalistes et n'ont d'autres visées que l'efficacité, la rentabilité et le profit. Sous l'impulsion de l'idéologie capitaliste, cette quête effrénée au sein des organisations de services publics ne peut mener qu'à des choix arbitraires, amoraux et déshumanisants pour les professionnels et les clientèles qu'ils desservent.

Du reste, s'il est admis que la NGP impose une nouvelle configuration du réseau de la santé et des services sociaux et de l'offre de service aux populations, il est aussi admis que cela peut avoir un impact sur les climats organisationnels, les modes de gestion des équipes, et, ainsi, sur les conditions de travail. Les professionnels doivent, dès lors, s'adapter aux nouvelles conditions où, rappelle-t-on sans cesse, l'esprit comptable axé sur la quantité prime sur la qualité des services

---

<sup>630</sup> J.M. Keynes (1926) : « *The end of laissez-faire* » (traduit en français sous le titre « La fin du laissez-faire »), repris dans ses « *Essays in persuasion* » (1931). John Maynard Keynes, *Essais de persuasion*, Traduction française par Herbert Jacoby, Paris, Éditions Gallimard, 1933, 2<sup>e</sup> édition, 278 p.

dispensés aux populations. Esprit comptable qui, en imposant un idéal du travail bien fait, induit des représentations et des *praxis* susceptibles d'être en tension avec ce qui est jugé moralement bien de faire auprès des clientèles chez les travailleurs sociaux.

Pour cette raison, et en dépit du fait que certains auteurs<sup>631</sup> indiquent que les variantes de la réforme de la NGP dans les services publics ont atteint leurs objectifs, qu'il faille engager une réflexion de fond sur le devenir de la gestion des services publics en lien avec le rôle du politique, il semble établi au plan consensuel que les nouvelles conditions de travail qui s'observent dans le sillon de la NGP continuent d'avoir des conséquences fâcheuses sur les normes, les valeurs, les rôles, les mandats, les responsabilités et les pratiques des travailleurs sociaux dans les organismes où ils travaillent.

Le segment sur les causes structurelles, organisationnelles et individuelles a permis de relever la présence de thèmes capables d'avoir une incidence sur les travailleurs sociaux et leurs pratiques. Ces thèmes se recoupent et sont à la base des modalités de l'état psychique des professionnels au travail. On peut les cibler comme suit : la culture de performance et les dispositifs évaluatifs du rendement ; le manque de financement des programmes sociaux ; le manque de ressources humaines, matérielles et financières ; la précarisation des emplois ; l'intensification du travail ; l'absence d'encadrement administratif ou clinique (supervision) ou la mauvaise qualité de cet encadrement ; le manque d'autonomie décisionnelle et de reconnaissance professionnelle ; les clientèles vivant des problématiques psychosociales qui s'alourdissent ; l'isolement des professionnels et la perte des collectifs au travail. Abraham Franssen résume bien, dans ce qui suit, l'esprit du consensus théorique à propos des déterminants structuro-organisationnels de la

---

<sup>631</sup> Voir notamment Brigitte Bouquet, Guy Peters et André Lacroix.

souffrance psychique chez les travailleurs sociaux au travail : « Ils se sentent débordés par les demandes, scandalisés par la violence de la misère, récupérés par le pouvoir politique, culpabilisés face aux usagers, non reconnus par leur institution, étouffés par la bureaucratie, et inutiles dans une société qui exclut<sup>632</sup> ». Franssen est d'ailleurs un de ceux qui indiquent qu'un des facteurs de dévalorisation statutaire majeurs chez les travailleurs sociaux a trait à la tension entre des logiques de professionnalisation prônant un renforcement de l'autonomie professionnelle et les formes d'emprise organisationnelles bureaucratiques et hiérarchiques qui, elles, ne visent pas le renforcement de l'autonomie professionnelle ou l'implication des professionnels au plan décisionnel, bien au contraire.

### **5.1.3 Intégrer la partie théorique marginalisée**

Ainsi que cela a été exposé plus haut, et même si on semble s'entendre sur les déterminants structuro-organisationnels de la souffrance au travail, il importe de relever qu'il y a tout de même une marge dans l'ensemble consensuel qui, selon-nous, n'est pas suffisamment prise en considération : les rares textes où on fait état du fait que ce soit l'individu lui-même qui soit déterminant de la réaction qu'il aura en rapport aux conditions de travail. Ainsi, peu importe les conditions de travail difficiles, cette marge nous permet de supposer que ce ne sont pas tous les individus qui vont réagir aux environnements de travail stressogènes de la même façon, tous ne seront pas nécessairement souffrants au travail. Bref, même si on sait que la question de la souffrance psychique au travail est essentiellement concentrée autour d'un consensus, nous

---

<sup>632</sup> Abraham Franssen, *op. cit.* Ce texte de Franssen reprend avec certaines modifications l'esprit d'un écrit publié en 1999 et s'intitulant *Les travailleurs du non-marchand : héros et victimes : Demande de reconnaissance et transaction identitaire*. Texte publié dans la *Revue Recherches Sociologiques*, Congrès, « Souffrance sociale et attentes de reconnaissances: autour du travail d'Axel Honneth », Colloque, Louvain-la-Neuve, Belgique, vol. 30, n° 2, 1999, p. 159-181.

retenons qu'il y a une partie théorique qui semble marginalisée, une partie théorique que nous ne négligerons pas dans la modélisation que nous exposerons dans ce qui suit.

Avant de clore cette rubrique, il importe de relever cet autre espace dialogique consensuel autour des moyens de faire face aux conditions de travail difficiles au plan individuel, organisationnel et structurel. En effet, même si on peut lier le discours théorique consensuel exposé plus haut à des stratégies de faire-faire adoptées par les travailleurs sociaux<sup>633</sup>, on trouve souvent l'idée que si un individu, un groupe d'individus ou une organisation possèdent des façons de faire face aux défis posés par les conditions de travail difficiles, ils s'en porteront mieux et il y aura moins de souffrance au travail. À cet effet, le modèle dialogique, qu'on sait amalgamé à l'éthique discursive et à l'éthique délibérative, devient le levier incontournable pour favoriser le bien-être individuel, organisationnel ou collectif face à la souffrance au travail ; la réflexion éthique, la discussion, le débat et la communication deviennent des mots-moyens idéalisés, car, pense-t-on, ils sont capables d'établir de nouveaux rapports humains ; de favoriser un pont capable de relier les tensions normatives opposées qu'on trouve au cœur du choc des épistémè et qui menacent l'exercice du jugement professionnel<sup>634</sup>. Ces moyens restent aussi liés à cette volonté d'induire

---

<sup>633</sup> Pensons, pour ce faire, à cette façon d'envisager le faire-face professionnel relativement aux injonctions normatives de la NGP et à l'idéal organisationnel prescrit qu'elle véhicule chez les travailleurs sociaux. Ces derniers étant alors sommés, en plus d'être sujets de leur pratique plutôt que des pantins exécutants, d'opposer à l'idéal organisationnel prescrit (par le dialogue-débat) cet idéal de métier, ce bouclier normatif axé sur la déontologie et les compétences professionnelles. Nous retrouvons dans ce moyen de faire face l'idée souvent partagée que si les conditions de travail insufflées par la NGP dépossèdent les travailleurs sociaux de leur activité professionnelle, ces mêmes conditions de travail les obligent, par voie de conséquence, à défendre leur objet d'étude et d'intervention, voire la façon qu'ils ont de s'approprier les objectifs visés dans leurs interventions et les conditions du rapport qu'ils veulent instaurer avec ceux qui font appel à eux pour atteindre un mieux-être, avec les organisations et la société. Bref, s'il est rapporté que le conflit d'opposition normatif qui est à la base des modalités de l'état psychique des professionnels, voire de la souffrance au travail, réside dans une tension normative entre deux façons de définir ce que les professionnels doivent faire, ce qui doit avoir de l'importance pour eux, les responsabilités et les obligations qu'ils doivent avoir, bref, les activités qu'ils doivent déployer pour assurer et garantir la prestation de services dits efficaces et conformes à l'éthique, on peut mieux saisir le lien entre le consensus idéologique autour des causes structuro-organisationnelles et les moyens envisagés pour les travailleurs sociaux d'y faire face.

<sup>634</sup> Jugement professionnel = savoir théorique, méthodologique, déontologique, pratique et expérientiel au travail.

que les professionnels désirent plus qu'avant discuter des normativités prescrites au travail, qu'elles soient organisationnelles ou professionnelles.

Il ressort ainsi en force que faire face à la souffrance psychique au travail, c'est convier non pas une attitude passive, de victime ou d'évitement, mais une attitude qui utilise l'affrontement langagier en vue de dénouer ou de résoudre ce qui ne va pas, les causes qui génèrent la souffrance au travail, etc. Somme toute, un faire-face perçu comme puissance d'agir individuelle ou collective et capable de s'attaquer à la source du mal, c'est-à-dire aux conditions de travail difficiles insufflées par la NGP au sein des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

## **5.2 Deux possibilités de thèse**

### **5.2.1 Première possibilité**

Face à l'immense consensus explicité plus haut, il y a, pensons-nous, deux possibilités de thèse. Une première qui pourrait s'appliquer à questionner le consensus en recherchant, par exemple, des données précises relatives à toutes les opinions qui ont été émises relativement aux causes structuro-organisationnelles de la souffrance au travail, et cela, afin de vérifier si les analyses n'ont pas quelque caractère partiel, voire partial, ou spéculatif. Cela pourrait permettre de découvrir ceci : ou bien le consensus est valable et il n'y a rien d'autre à faire, à dire ; ou bien il est louche, douteux. Or, si cela s'avérerait louche ou douteux, on devrait remettre en question le bien-fondé des motifs ou des intentions qui sont à la base des argumentaires qui portent sur les causes structuro-organisationnelles de la souffrance psychique au travail, les méthodes qui ont été



utilisées pour obtenir les données empiriques, qu'elles soient qualitatives ou quantitatives. À terme, si les causes structuro-organisationnelles qui expliquent la souffrance au travail s'avéreraient douteuses, cela remettrait en question les façons d'aborder l'impact que peuvent avoir les normativités professionnelles et organisationnelles sur la santé psychique des travailleurs sociaux lorsqu'elles sont en tension au travail.

Ce type de recherche pourrait permettre d'analyser les discours ou travaux produits par des personnes ou des groupes de personnes ; mais, au-delà, cela permettrait d'identifier des discours de légitimation qui seraient véhiculés et une façon de concevoir la souffrance au travail, ce qui la cause, ses effets, les façons d'y faire face ; une façon d'éclairer les conditions d'exercice d'une profession particulière. Bref, ce type de recherche pourrait s'avérer utile pour dégager des possibles biais empiriques, des biais empiriques nous permettant, par exemple, d'analyser les dires de ceux qui, au plan idéologique, prennent pour acquis que la souffrance est inhérente au travail et que les professionnels d'un groupe spécifique sont, hors de tout doute, malheureux.

### **5.2.2 Deuxième possibilité**

L'autre possibilité de thèse, celle qui nous intéresse davantage, vise essentiellement à structurer l'ensemble consensuel et théorique afin de relancer la recherche. Dans cette visée de structurer l'ensemble consensuel et théorique, nous ne perdrons pas de vue la partie théorique qui semble marginalisée, la marge dont il était question plus haut, et l'intégration de celle-ci sera notamment effective dans le processus de modélisation qui servira à la vérification empirique et que nous exposerons plus loin.

En outre, et dans l'esprit de la recherche hypothético-déductive, si on peut admettre qu'il y a des déterminants structuro-organisationnels qui ont bel et bien une incidence sur les travailleurs sociaux et sur leurs pratiques, des déterminants qui font écho à la question de l'impact de la tension entre les normativités organisationnelles et professionnelles sur la santé psychique des professionnels au travail, nous croyons qu'il faille organiser cette masse d'informations, la structurer théoriquement et montrer expérimentalement comment certains éléments agissent les uns par rapport aux autres pour produire le vécu des travailleurs sociaux, selon qu'il soit souffrant ou non.

### **5.3 Question spécifique de recherche**

La question spécifique qui est au cœur de notre thèse est la suivante : comment sont structurés les déterminants<sup>635</sup> structuro-organisationnels de la souffrance psychique au travail et comment, dans leurs interactions, ils agissent sur le vécu des travailleurs sociaux ? Cette question, qui intègre une volonté de faire lumière sur les enjeux normatifs qui sont au cœur de la pratique des travailleurs sociaux, établit une posture de recherche particulière qui indique que nous ne prenons pas pour acquis que les travailleurs sociaux souffrent au travail. Pour nous, et en tenant compte des variabilités individuelles soulignées plus haut (la marge), le travail, même s'il s'effectue dans des conditions difficiles, n'est pas nécessairement souffrant pour tout le monde, pour les mêmes raisons et en même temps.

---

<sup>635</sup> Qu'on retrouve dans la modélisation qui suit.

Certes, cette question nous a obligé à opérationnaliser les concepts ou les thèmes qui découlent de la recension des écrits. Nous préciserons ces thèmes dans le modèle théorique plus loin.

#### **5.4 Hypothèse générale de la recherche**

L'hypothèse générale qui guide notre recherche, c'est celle que nous avons dégagée des travaux liés au consensus : plus les conditions de travail sont difficiles, plus il est probable que les professionnels souffrent.

#### **5.5 Hypothèses spécifiques de recherche**

Voici les hypothèses spécifiques qui découlent de cette première hypothèse générale :

1. Si les travailleurs sociaux ont l'impression que les normes professionnelles et les normes organisationnelles produisent des prescriptions similaires relativement à ce qu'ils doivent faire (devoirs) pour bien faire leur travail auprès des clientèles, on devrait observer un indice de non-souffrance plus élevée que dans le cas inverse ;
2. si les travailleurs sociaux ont l'impression que les normes professionnelles et les normes organisationnelles produisent des prescriptions dissimilaires relativement à la charge de cas, on devrait observer un indice de souffrance plus élevée que dans le cas inverse ;
3. si les travailleurs sociaux ont l'impression que les normes professionnelles et les normes organisationnelles produisent des prescriptions dissimilaires relativement à leurs champs de compétences, on devrait observer un indice de souffrance plus élevée que dans le cas inverse ;
4. si les travailleurs sociaux ont l'impression que les normes professionnelles et les normes organisationnelles produisent des prescriptions dissimilaires relativement à l'exercice de l'autonomie professionnelle au travail, on devrait observer un indice de souffrance plus élevée que dans le cas inverse ;
5. si les travailleurs sociaux ont l'impression que les normes organisationnelles produisent des prescriptions qui les empêchent d'agir conformément à leur conscience professionnelle, on devrait observer un indice de souffrance plus élevée que dans le cas inverse ;

6. si les travailleurs sociaux ont l'impression que les normes organisationnelles produisent des prescriptions qui les empêchent d'agir conformément aux principes qui régissent l'exercice de la profession, on devrait observer un indice de souffrance plus élevée que dans le cas inverse ;
7. si les travailleurs sociaux ont l'impression d'avoir accès à des ressources organisationnelles pour faire face aux dilemmes moraux, aux conflits de valeurs ou à toutes autres formes de souffrance liée aux conditions de travail, on devrait observer un indice de non-souffrance plus élevée que dans le cas inverse ;
8. si les travailleurs sociaux ont l'impression qu'ils peuvent, individuellement ou en groupe, agir sur les déterminants structuro-organisationnels qui ont une incidence sur eux et sur leurs pratiques auprès des clientèles, on devrait observer un indice de non-souffrance plus élevée que dans le cas inverse.

Nous croyons que le fait d'évaluer les impacts des conditions de travail telles que vécues par les travailleurs sociaux sur leur état psychique, les conséquences des similitudes et dissimilitudes entre les normes professionnelles et organisationnelles sur leur état psychique, voire les stratégies du faire-face utilisées par eux permettra, ultérieurement, de valider les déterminants tels qu'ils apparaissent dans le consensus.

Ultimement, et grâce à la logique hypothético-déductive qui guide notre démarche de recherche, le fait de confirmer ou d'invalider des hypothèses nous permettra d'en arriver à des conclusions pratiques, voire à des recommandations relativement aux cadres structuro-organisationnels, déontologiques et personnels en tension qui sont toujours implicites dans notre recherche. Par exemple, et grâce à l'analyse des données que nous allons effectuer, on pourra peut-être dire que, puisqu'on a démontré que les dissimilitudes liées à la charge de cas ou au champ de compétences produisent des modalités de l'état psychique des travailleurs sociaux, il faudrait songer à changer tel ou tel aspect lié aux conditions de travail au sein des organisations. Cela pourrait également nous permettre de dire que plus il y a de similitudes entre les normativités professionnelles et

organisationnelles au travail, plus le travailleur social devra se comporter de telle ou telle manière. Bref, le fait de faire la lumière sur des enjeux normatifs qui sont au cœur de la pratique sociale des travailleurs sociaux pourra donc, en fin de compte, nous permettre de connaître et d'améliorer les conditions dans lesquelles évoluent ces professionnels au sein des établissements du réseau de la santé et des services sociaux, au sein des organismes communautaires.

En outre, même si, comme chercheur, nous retenons que l'ensemble des travaux qui organisent le consensus peuvent être vrais, il sera question, en même temps, d'intégrer l'idée qu'à des conditions de travail difficiles et semblables comme le veut la marge, puissent correspondre des états psychiques différents chez les travailleurs sociaux.

## **5.6 Variables**

### **5.6.1 Variable dépendante : les modalités de l'état psychique, de la non-souffrance à la grande souffrance.**

Cette variable (l'état psychique) a plusieurs indicateurs, car si on désire observer la souffrance chez les travailleurs sociaux, il faut en distinguer les formes et les niveaux. À cet effet, voici les principales variables dépendantes que nous avons utilisées et qui ont des correspondances dans le questionnaire de recherche que nous avons distribués aux professionnels :

1. les émotions biopsychologiques liées au travail ;
2. les vécus moraux liés au travail ;
3. les vécus éthiques liés au travail ;
4. les vécus déontologiques liés au travail ;
5. les vécus éthiques et déontologiques liés au travail ;

les vécus éthiques et moraux liés au travail ;

6. les vécus moraux et déontologiques liés au travail ;

7. les vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail.

Pour avoir une vue d'ensemble sur les indicateurs des variables dépendantes, on peut se référer au tableau qui suit :

**Tableau 1 Principaux indicateurs des variables dépendantes**

Concepts	Dimensions	Indicateurs
<b>Les émotions biopsychologiques</b>	États (psychique) servant à catégoriser le fonctionnement biopsychologique du comportement d'un professionnel au travail	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve du stress</li> <li>2. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de l'angoisse</li> <li>3. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de l'impuissance</li> <li>4. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de la frustration</li> <li>5. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve du découragement</li> <li>6. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de la déception</li> <li>7. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je vis divers troubles digestifs</li> <li>8. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je suis agité et/ou incapable de tenir en place</li> <li>9. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle</li> <li>10. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour</li> <li>11. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je me trouve incompetent</li> <li>12. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer</li> <li>13. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai peur de perdre mon emploi</li> <li>14. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai peur de perdre mon titre professionnel</li> <li>15. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je consomme des psychotropes</li> <li>16. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je consomme de l'alcool</li> </ol>

<b>Les vécus moraux</b>	Vécus servant à catégoriser la composante morale de la conduite d'un professionnel au travail	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. J'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles</li> <li>2. J'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles</li> <li>3. J'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles</li> <li>4. J'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société</li> <li>5. J'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés</li> </ol>
<b>Les vécus éthiques</b>	Vécus servant à catégoriser la composante éthique de la conduite d'un professionnel au travail	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle</li> <li>2. Au travail, je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles</li> <li>3. Au travail, j'ai besoin de savoir comment bien agir</li> <li>4. Au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile</li> </ol>
<b>Les vécus déontologiques</b>	Vécus servant à catégoriser la composante déontologique de la conduite d'un professionnel au travail	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle</li> <li>2. J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues</li> <li>3. J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (administrateurs)</li> <li>4. J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général</li> <li>5. J'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession</li> <li>6. J'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions</li> </ol>
<b>Les vécus éthiques et déontologiques</b>	Vécus servant à catégoriser les composantes éthiques et déontologiques de la conduite d'un professionnel au travail	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. J'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique</li> <li>2. Au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession</li> <li>3. J'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail</li> <li>4. J'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail</li> <li>5. Dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession</li> <li>6. J'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme</li> <li>7. Je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste</li> </ol>

<b>Les vécus éthiques et moraux</b>	Vécus servant à catégoriser les composantes éthiques et morales de la conduite d'un professionnel au travail	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles</li> <li>2. Je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle</li> <li>3. L'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession</li> <li>4. J'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle</li> <li>5. Si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser</li> <li>6. Je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande</li> </ol>
<b>Les vécus moraux et déontologiques</b>	Vécus servant à catégoriser les composantes morales et déontologiques de la conduite d'un professionnel au travail	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie</li> <li>2. J'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie</li> <li>3. La déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire</li> <li>4. J'ai le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser ma conscience personnelle</li> <li>5. J'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle</li> </ol>
<b>Les vécus moraux, éthiques et déontologiques</b>	Vécus servant à catégoriser les composantes morales et déontologiques de la conduite d'un professionnel au travail	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société</li> </ol>

### 5.6.2 Variables indépendantes

Ces variables concernent tout ce qui, dans les deux tris à tension exposés plus bas affecte l'état psychique et les modalités de l'état psychique des travailleurs sociaux.

Comme nous l'avons fait pour les variables dépendantes, voici les principales variables indépendantes utilisées qu'on retrouve aussi dans le questionnaire de recherche que nous avons distribué : 1. les observations sur les facteurs structuro-organisationnels ; 2. les impressions liées



aux conditions de travail ; 3. les stratégies du faire-face<sup>636</sup> ; 4. le composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales. Le tableau qui suit donne une vue d'ensemble des principaux indicateurs des variables indépendantes :

**Tableau 2 Principaux indicateurs des variables indépendantes**

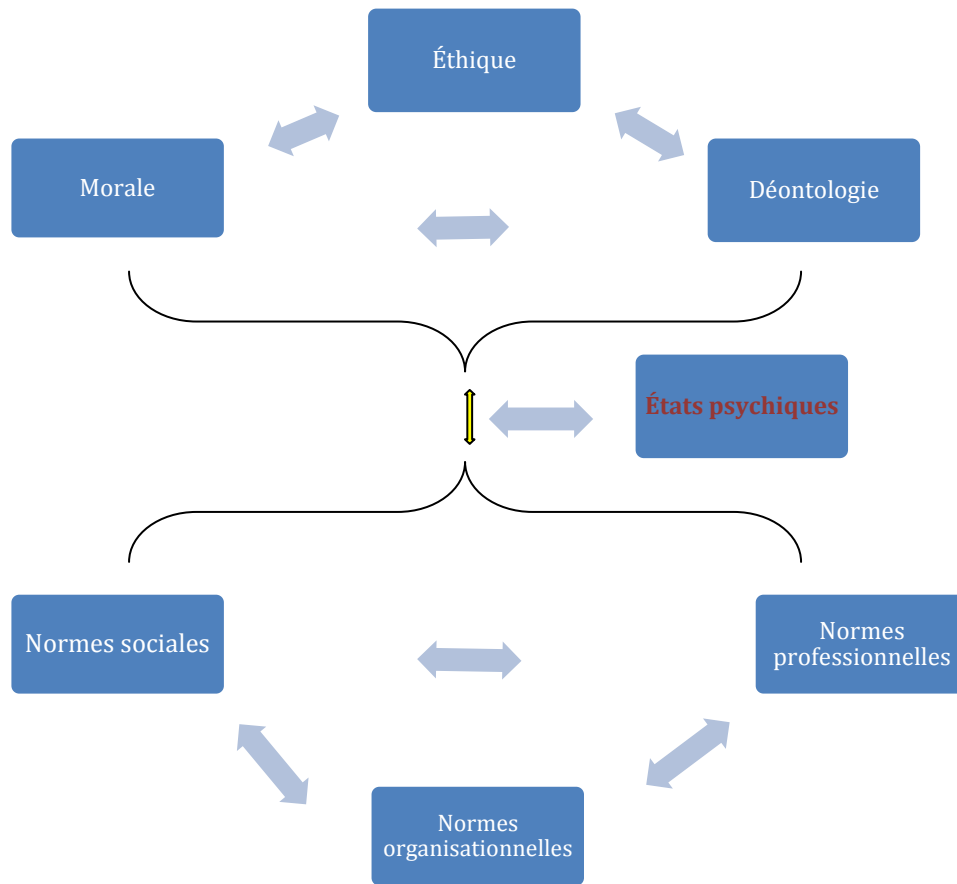
Concepts	Dimensions	Indicateurs
<b>Les impressions liées aux conditions de travail</b>	Opinions servant à décrire les effets qu'exercent les conditions de travail sur les répondants	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</li> <li>2. Je suis bien traité par mon employeur</li> <li>3. On m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle</li> <li>4. J'ai accès à diverses formations dans mon milieu de travail (perfectionnement professionnel)</li> <li>5. Je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux</li> <li>6. Il y a des possibilités d'avancement (promotion) au sein de l'organisme</li> <li>7. Je suis satisfait de mon salaire</li> <li>8. Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis</li> <li>9. J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail</li> <li>10. J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</li> <li>11. Mes collègues de travail m'appuient quand j'en ai besoin</li> <li>12. Je suis capable de gérer ma charge de cas (<i>caseload</i>)</li> <li>13. J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles</li> <li>14. J'ai accès à de la supervision</li> <li>15. La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail</li> </ol>
<b>Les observations sur les facteurs structuro-organisationnels</b>	Opinions décrivant la manière dont les répondants perçoivent ce qu'a connu leur milieu de travail	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des compressions budgétaires</li> <li>2. Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs</li> <li>3. Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réformes administratives découlant des lois portant sur les services de santé et des services sociaux</li> <li>4. Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre</li> </ol>

<sup>636</sup> À préciser que les indicateurs sous la variable des diverses stratégies du faire-face au travail furent, dans deux analyses de régression multiple pas à pas (la 2<sup>e</sup> et la 4<sup>e</sup> RMPP) que nous commenterons plus loin, situées comme variable dépendante.

		<p>d'évaluations des tâches professionnelles</p> <p>5. Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel</p> <p>6. Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes</p>
<b>Les stratégies du faire-face au travail</b>	Opinions servant à décrire les réponses/ conduites actualisées par les répondants pour faire face aux conditions de travail	<p>1. Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences</p> <p>2. Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur</p> <p>3. Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites</p> <p>4. Lorsqu'il me semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements</p> <p>5. Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions</p>
<b>Composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales</b>	Opinions servant à catégoriser les composantes normatives (organisationnelles, professionnelles et sociales) en lien avec les représentations morales, éthiques et déontologiques des répondants	<p>1. Les normes sociales</p> <p>1.1 Ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles)</p> <p>1.2 L'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur</p> <p>1.3 Les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société</p> <p>2. Les normes professionnelles</p> <p>2.1 Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail</p> <p>2.2 Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de guider la pratique des professionnels</p> <p>2.3 Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables</p> <p>2.4 Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'améliorer la qualité des services rendus par les professionnels</p> <p>2.5 Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général</p> <p>2.6 Les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides</p> <p>3. Les normes organisationnelles</p>

		<p>3.1 Les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population</p> <p>3.2 Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement</p> <p>3.3 Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit</p> <p>3.4 Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique</p> <p>3.5 Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter</p> <p>3.6 L'élaboration des normes organisationnelles en matière de santé et de services sociaux n'implique jamais le public</p> <p>4. Les normes organisationnelles et sociales</p> <p>4.1 Les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales</p> <p>4.2 Le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux</p> <p>4.3 Le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux</p> <p>4.4 C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains</p> <p>4.5 Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux et la gestion des organisations de santé et de services sociaux</p> <p>5. Les normes sociales et professionnelles</p> <p>5.1 La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société</p> <p>5.2 Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques dans l'appareil d'État et les dispositifs de gestion qui participent à la déprofessionnalisation du travail social</p> <p>5.3 Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles</p> <p>6. Les normes professionnelles et organisationnelles</p> <p>6.1 La définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations</p> <p>6.2 Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles</p> <p>6.3 Les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles</p> <p>7. Les normes professionnelles, sociales et organisationnelles</p> <p>7.1 Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?</p> <p>7.2 Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail</p>
--	--	--

## 5.7 Modèle théorique servant à la vérification empirique



**Figure 3**      **Modèle théorique qui servira à la vérification empirique**

Que ce soit pour les séquences où nous nous appliquions à distinguer la morale de l'éthique et de la déontologie, le raisonnement instinctif du raisonnement déontologique ou éthique, bref, l'expérience morale de l'expérience éthique, nous avons noté que, pour un travailleur social, se référer aux angles moraux, déontologiques et éthiques, c'est accéder à des représentations, des valeurs, des désirs, des interdits et des finalités pratiques portant sur ce que doit être un travail bien fait. Par voie de conséquence, nous avons démontré que, par l'angle éthique, l'angle moral ou l'angle déontologique, on pouvait accéder à un ensemble systématisé de normes et de valeurs

qui produisent dans l'univers du travail social un savoir-faire, un savoir-être et des manières de les réaliser dans les activités professionnelles auprès des clientèles.

On a pu alors comprendre que la morale indique ce qu'on doit faire comme citoyen pour être dans le bien, par respect de la règle, tandis que la déontologie, qui concerne aussi ce qui doit être fait pour s'inscrire dans le bien, s'impose, pour sa part, comme guide de l'agir professionnel. Ces précisions autour de la morale et de la déontologie ont notamment permis de saisir que, lorsqu'un individu agit en tant que travailleur social, il porte, comme le dirait Carl Gustav Jung, un *persona* particulier. Cet auteur désigne par ce mot une instance psychique d'adaptation de l'être humain singulier aux normes sociales. Rapportons-nous, pour mieux comprendre, aux définitions suivantes :

*persona*, concept introduit par Jung et défini par lui de la façon suivante : « C'est une complexité de fonctions qui s'est formée pour des raisons d'adaptation ou de commodité nécessaire, mais qui n'est pas identique à l'individualité. Elle se rapporte uniquement aux relations avec les objets, avec le monde extérieur<sup>637</sup> ».

D'une façon très générale, la *persona* est le masque que tout individu porte pour répondre aux exigences de la vie en société. La *persona* donne à tout sujet social une triple possibilité de jeu : « apparaître sous tel ou tel jour », « se cacher derrière tel ou tel masque », « se construire un visage et un comportement pour s'en faire un rempart » (*Dialogue du moi et de l'inconscient*). Nous prenons un visage de circonstance, nous jouons un rôle social, nous nous différencions par un titre (docteur, professeur, maître, colonel, etc.), autant d'effets de cette fonction psychique que la *persona* recouvre. [...] Cette tâche d'intégration sociale exige de chaque sujet un investissement considérable d'énergie. Elle oblige à cacher des pans entiers de la vie intérieure et à laisser en friche la quasi-totalité des possibilités créatrice de l'individu. [...] Le sujet se doit d'apprendre à maîtriser les structures d'adaptation. Mais l'adaptation, plus ou moins réussie selon les cas, n'est pas, selon Jung, la finalité de la vie psychique. Elle ne représente qu'une condition pour pouvoir, dans la seconde partie de sa vie, aller « à la découverte de son âme<sup>638</sup> ».

---

<sup>637</sup> P. Fedida, *Dictionnaire de la psychanalyse Larousse*, Paris, 1974, p. 201.

<sup>638</sup> Alain Delaunay, *Encyclopaedia Universalis*, (en ligne), Paris.

Ces citations, en plus de nous permettre d'élargir notre compréhension de la fonction statutaire chez les travailleurs sociaux, peuvent nous indiquer la présence d'un espace d'autonomisation chez ces professionnels, un espace qui rappelle l'idée de sujet éthique chez Pierre Fortin ou de l'autonomie professionnelle chez Bénédicte Goulet de Rugy. En effet, en intégrant la notion de *persona* aux notions d'expérience éthique et d'autonomie professionnelle développées par ces auteurs, penser le sujet éthique serait, symboliquement parlant, lui faire prendre momentanément congé des multiples masques (*persona*) qu'il actualise sur le terrain du quotidien. Dans ce cas précis, porter un masque d'une bonne et belle façon, voire d'une façon créatrice, ne serait convenable que dans la mesure où un individu ne s'identifie pas à outrance à ce dernier.

D'autre part, si, dans la perspective jungienne, la *persona* est ainsi censée représenter une structure souple au service d'une connaissance de soi et d'une communication intersubjective féconde, l'autonomie professionnelle ne serait envisageable que dans la mesure où le travailleur social, en plus de se saisir par le spécifique de la *persona* qu'il incarne, s'approprie comme sujet éthique, c'est-à-dire, un sujet éthique qui a le pouvoir de s'autodéterminer dans l'action. Donc, vivre pleinement sa *persona* pourrait, dès lors, signifier jouer le plus habilement possible son métier de travailleur social tout en étant conscient d'être acteur et réalisateur d'un rôle qui ne peut s'actualiser que par une pensée, un choix et une action réfléchie. Positionnement idéologique qui rappelle donc certains exposés descriptifs autour de l'éthique, celle-là même qui empêcherait l'individu de s'abandonner aveuglément aux *personas* engendrés par les exigences psychoculturelles, organisationnelles ou professionnelles (déontologiques) en matière de travail social. Par ses attributs critiques et réflexifs, on suppose donc que cette perspective éthique exigerait une certaine lucidité en rapport aux façons de se représenter et d'agir comme

professionnel, mais aussi comme salarié rattaché à une organisation du réseau de la santé et des services sociaux.

On peut le constater, l'utilisation du concept de *persona* nous permet : .

1. d'élargir notre regard théorique sur l'apport de la morale et de la déontologie dans la structuration des obligations statutaires en travail social ;
2. de supposer que l'éthique, distincte de la morale et de la déontologie, puisse se comprendre comme l'exercice de dépouillement des symboles de l'être, comme recherche de l'être lui-même dans l'effort constant de son déploiement et de ce qui advient de lui, à travers les autres, l'organisation et la société.

Le concept de *persona* nous rapproche donc des données explicatives du chapitre qui indiquaient notamment que la morale s'élabore là où le travailleur social fait le choix des valeurs, des règles et des normes qu'il intègre comme personne et professionnel, tandis que l'éthique questionnerait plutôt le choix des valeurs, des règles et des normes correspondant aux obligations statutaires. Bref, et au contraire de l'éthique<sup>639</sup>, avec la morale, mais aussi avec la déontologie, un travailleur social peut se juger dans l'action, mais ce jugement ne chercherait pas à l'éloigner du *persona* socialement et déontologiquement constitué qu'il doit incarner au sein des organisations du secteur de la santé et des services sociaux.

Voici une citation qui résume bien l'apport constitutif de la morale, de l'éthique et de la déontologie chez les travailleurs sociaux :

Les trois sphères (morale, éthique et déontologie) forment un alliage significatif pour ce qui est de la constitution ou de la modélisation du travailleur social et influent sur son identité professionnelle. Qui plus est, la morale, l'éthique et la déontologie participent à la

---

<sup>639</sup> Le document de l'OPTSQ est explicite à ce sujet : « L'éthique se joue dans l'action, mais à un niveau différent. En effet, l'éthique profite, semble-t-il, d'une certaine spontanéité réflexive et prospective qui n'est pas sous l'égide de constats hermétiques, rigides ou statiques comme peuvent l'être la déontologie ou la morale » (OPTSQ, *op. cit.*, 2007, p. 21).

façon dont les travailleurs sociaux se représentent eux-mêmes le rapport qu'ils désirent instaurer dans la démarche d'intervention et les objectifs d'intervention qu'ils veulent poursuivre auprès des personnes-en-situation et auprès des collectivités<sup>640</sup>.

Cette citation, en plus de nous permettre de situer l'impact que peuvent avoir la morale, l'éthique et la déontologie chez le travailleur social, permet d'éclairer de nouveau ce désir qui est au cœur des données sur la souffrance psychique au travail : pouvoir choisir librement les objectifs d'intervention et les conditions du rapport à instaurer avec les clientèles, avec les organisations, avec la société. Nous l'avons maintes et maintes fois relevé, ce désir du professionnel, qui s'apparente à un vouloir-faire au travail, est au centre du choc des épistémè et directement lié à la perception qu'à le travailleur social des normes sociales, professionnelles et organisationnelles qui s'appliquent à le définir, lui, et ce qu'il doit faire et comment il doit le faire auprès des clientèles.

### **5.7.1 Trialismes et normativités**

Le modèle théorique qui figure plus haut et qui servira à la vérification empirique présente ainsi deux trialismes qui servent à modéliser les normativités en tension qui sont au centre de toutes réflexions autour des formes ou des niveaux de souffrances psychiques répertoriés chez les travailleurs sociaux au travail.

Sans aucun doute, cette modélisation des normativités en tension fera ressortir l'ensemble consensuel et théorique qui entoure les déterminants structuro-organisationnels de la souffrance au travail.

---

<sup>640</sup> *Ibid.*



Si nous avons à décrire davantage cette modélisation, nous pourrions dire que le trialisme du dessus présente cette possibilité que la morale<sup>641</sup>, l'éthique et la déontologie<sup>642</sup> puissent être en interaction dans la vie du travailleur social au travail. Du reste, nous savons qu'il y a plusieurs façons, pour un travailleur social, d'explorer son rapport à la morale, à la déontologie et à l'éthique au travail. Par exemple, en tentant de répondre à un dilemme moral posé au travail, le travailleur social peut être amené à passer du raisonnement instinctuel au raisonnement déontologique puis éthique. Dans ce processus de jugement qui le fait passer de la réaction instinctuelle à la réflexion éthique critique, il peut y avoir des tensions entre les obligations statutaires et le vouloir-faire du professionnel, et, par cette interaction-tension même, il peut être amené à vivre différents niveaux ou formes de souffrance psychique au travail.

De même, on sait qu'un travailleur social peut, devant une exigence de son employeur qu'il juge délicate pour autrui ou qui va à l'encontre de son devoir professionnel, en venir à sonder les finalités de l'obligation et à se demander :

1. s'il est juste de poser ou de ne pas poser tel ou tel acte (morale) ;
2. ce qui doit-être fait, quelles sont les règles déontologiques en la matière (déontologie);
3. pourquoi il doit poser tel acte (éthique), bref, quelle peut-être, en fonction des normativités en présence, la meilleure fin à atteindre.

---

<sup>641</sup> Dans les textes recensés, la morale en tant que notion se rattache à une compréhension intérieure et extérieure de la personne : « Intérieure du fait que la personne intériorise les divers éléments de la culture environnante, c'est-à-dire les valeurs, les normes et les règles de conduite, et s'intègre à la vie sociale. Extérieure maintenant, car tout sujet moral est obligatoirement un sujet social et donc soumis à l'extériorité qui peut être comprise comme l'environnement social et le rapport à l'autre, aux autres et aux organisations. La morale, dans cette perspective, s'applique à réguler l'agir des personnes en société, en fonction de devoirs, de normes et de règles de conduite facilement identifiables dans les lois, les chartes ou les règlements. Cela peut être également des normes sociales non écrites, des règles orales de bonne convenance ou de bonne conduite » (OPTSQ, *op. cit.*, 2007, p. 19).

<sup>642</sup> Dans les textes recensés, la morale dite professionnelle et la déontologie sont de même portée conceptuelle et restent liées aux finalités de la déontologie, c'est-à-dire à tout ce qui porte sur l'exercice de régulation d'une profession et qui est inclus au niveau de la fonction, des tâches, des objectifs et du rapport à instaurer dans les activités professionnelles avec l'autre, les collègues, l'organisation et la société.

Ces questionnements témoignent d'un fait important : si l'éthique a cette capacité de susciter chez le professionnel des remises en question des formes de régulation de la conduite professionnelle idéale, elle peut donc être en tension avec la déontologie ou la morale au travail. Elle peut aussi être en tension avec les normes organisationnelles qui s'appliquent aussi à réguler la conduite professionnelle du travailleur social au travail, le travail bien fait<sup>643</sup>.

Cela nous permet aussitôt de déduire que le trialisme du dessus, qui se rapporte à la façon dont les travailleurs sociaux pensent leurs obligations statutaires, les objectifs d'intervention et les conditions du rapport qu'ils veulent instaurer auprès des clientèles, peut avoir une incidence sur le trialisme d'en bas et *vice versa*. Les représentations morales, éthiques et déontologiques des travailleurs sociaux peuvent ainsi, dans le vécu quotidien, s'entrechoquer avec les normes sociales, les normes organisationnelles et les normes professionnelles et produire des états psychiques variés allant de la non-souffrance à la très grande souffrance au travail. C'est d'ailleurs pourquoi les deux trialismes sont reliés au centre par une flèche bidirectionnelle, flèche qui envoie vers les états psychiques variés.

Il se trouve que même si on a souvent indiqué qu'il y avait deux systèmes de régulation des pratiques professionnelles qui sont à la base de l'exercice professionnel, c'est-à-dire les normes organisationnelles et les normes professionnelles, les deux trialismes comprennent une référence à la morale et aux normes sociales. Conçues comme doctrine de l'action, nous dirons que la morale et les normes sociales nous renvoient aux devoir-être chez l'individu qui choisit d'agir comme un travailleur social. Ces devoir-être étant liés notamment aux prescriptions sociétales

---

<sup>643</sup> Rappelons, au demeurant, qu'il n'y a pas que les travailleurs sociaux qui s'appliquent à la désignation et/ou à la régulation de ce qu'est un travail bien fait. L'ordre professionnel, et par elle, le code de déontologie, l'employeur et la clientèle peuvent le faire.

auxquelles tout membre d'un collectif particulier doit répondre pour bien exercer son métier d'homme<sup>644</sup>. D'ailleurs, et dans la même ligne de pensée que Pierre Fortin, nous croyons qu'il est impossible de penser le modèle d'expérience éthique ou l'éthique sans faire référence à l'expérience morale, car c'est à partir de l'ébranlement, voire de la souffrance existentielle que l'expérience éthique viendrait questionner la morale qui est nôtre, ce qui échoue au plan moral, bref, les assises de notre univers moral. L'intensité de ce vécu provoquerait une conflictualité morale nécessairement porteuse de transformation de l'agir professionnel, de responsabilité envers autrui.

Nous l'avons d'ailleurs remarqué tout au long de la recension des écrits, l'éthique, à la différence de la morale, apparaîtrait là où le travailleur social expérimenterait le doute à propos des bases axiologiques et praxéologiques qui le constituent et dont il se réclame comme individu, comme travailleur social. Or, lorsque la présence des devoirs et des interdits dans l'action ne va plus de soi, le travailleur social peut expérimenter les profondeurs du questionnement qui l'éloigne de la certitude d'agir selon des devoirs statutaires, selon un idéal personnel, professionnel ou organisationnel.

La modélisation que nous proposons permet donc de constater que, lorsqu'on aborde les termes : morale, déontologie et éthique dans l'action du travailleur social, on se rapporte à des enjeux normatifs à la fois personnels, professionnels et sociétaux. Pour mieux comprendre, prenons l'exemple des règles qui existent actuellement en matière d'alimentation au Canada. Nous le

---

<sup>644</sup> Comme certains auteurs ne font pas de distinction entre la déontologie et la morale professionnelle, et pour éviter de confondre les termes, nous dirons que la morale professionnelle, parce qu'intimement liée aux finalités de la déontologie, se fondera entièrement avec l'angle déontologique. La morale professionnelle et la déontologie seront de même portée conceptuelle.

savons, un guide alimentaire canadien existe pour quiconque désire développer une saine alimentation. Un idéal de nutrition est ainsi véhiculé par un guide alimentaire spécifique. Sachant, dès lors, qu'il existe une façon idéale de m'alimenter, que des apports nutritifs sont recommandés quotidiennement, je peux vouloir modifier mon alimentation par respect des règles alimentaires. Je peux aussi désirer dépasser cette volonté de m'alimenter à partir d'interdits afin de choisir ce qui présidera à mon alimentation. L'indépendance que j'ai alors à me nourrir en rapport à la façon idéale que préconise le gouvernement canadien ne signifie pas automatiquement transgresser les normes établies en matière d'alimentation. Étant préoccupé de l'importance d'être en bonne santé et, donc, de bien manger, je peux tenir compte des commandes prescriptives dictées par le gouvernement canadien tout en ayant, à ma guise, la possibilité de les contourner. Après tout, la façon que j'ai de m'alimenter m'appartient comme citoyen. Cela est un fait et une réalité incontournable. Bref, peu importe l'importance des prescriptions qui me sont faites de l'extérieur en matière d'alimentation, c'est à moi, en fin de compte, comme citoyen, de décider de la manière de m'alimenter.

Si on compare maintenant cet exemple avec la réalité du travail social professionnel, on peut déceler des pistes de réflexion utiles. En premier lieu, comme pour les règles en matière d'alimentation, on retrouve en travail social des règles prescriptives qui s'appliquent à définir les façons de bien faire le métier de travailleur social. Comme pour l'alimentation, il existe un idéal professionnel et organisationnel pour les travailleurs sociaux. Cependant, contrairement aux prescriptions alimentaires qui sont souples, en travail social, les prescriptions statutaires peuvent être strictes. En effet, les professionnels sont tenus de dépasser le niveau des prescriptions pour s'investir dans leur action quotidienne d'obligations précises et parfois incontournables. Ainsi,

les commandes prescriptives en matière de déontologie, qui portent sur ce qui doit être fait, sur le devoir-agir du professionnel, peuvent s'avérer rigides à bien des égards. Bref, si, comme citoyen, contourner les prescriptions morales en matière d'alimentation peut signifier être « mal vu » par les autres, en matière déontologique, l'action de contourner peut être passible d'une révocation du statut professionnel.

Alors, si on considère que des employeurs via les normes organisationnelles peuvent exiger des travailleurs sociaux qu'ils agissent à l'encontre de leur déontologie professionnelle, on peut alors saisir la teneur des souffrances psychiques ou morales qui peut en résulter<sup>645</sup>. Être tenu d'agir à l'encontre de ce qu'on juge de son devoir de faire, nous l'avons vu, peut mener au trouble de la conscience, à la détresse morale et, à force du temps, au *burnout*. Si le vécu au travail devient difficile, insatisfaisant, menaçant pour soi et pour autrui, on sait que la réflexion éthique peut alors amener le professionnel à se demander à quoi bon intervenir, mais aussi comment bien intervenir, et pourquoi, pour quelles finalités, pour quelles obligations, principes, valeurs, vertus ?

Ces exemples permettent donc d'imaginer l'interaction possible entre les deux trialismes, plus particulièrement au niveau de la capacité qu'a le travailleur social d'évaluer, de critiquer ou de remettre en question le bien-fondé des exigences politiques, juridiques, économiques, administratives et législatives qui guident les normativités professionnelles et organisationnelles au travail.

---

<sup>645</sup> Souffrances psychiques qui sont au cœur des trialismes en interaction présentés plus haut.

Cela dit, notre travail de recherche visera principalement à observer comment les deux *trialismes*, c'est-à-dire comment le *vécu* (éthique, morale et déontologie) et les *perceptions* (normes organisationnelles, professionnelles et sociales) qu'ont les travailleurs sociaux des normativités au travail peuvent interagir de telle sorte qu'ils puissent produire :

1. des formes de souffrance<sup>646</sup>, pensons, pour ce faire, aux déterminants du *burnout*, du stress moral, des troubles de la conscience, des conflits de valeurs, de la détresse morale, etc., des déterminants liés, nous l'avons noté antérieurement, aux éléments qui fondent le choc des épistémè et toutes les formes de souffrance répertoriées ;
2. des niveaux ou modalités de l'état psychique des professionnels, des vécus de non-souffrants à très souffrants.

## 5.8 Méthode

### 5.8.1 Démarche d'analyse des données quantitative ou qualitative ?

Si la distinction induction/déduction ne permet plus de distinguer efficacement les modes d'analyse (ou de mesure des données) qualitatifs et quantitatifs des recherches de nos jours<sup>647</sup>, nous userons de prudence avant d'affirmer que la recherche que nous entreprenons appelle une base théorique sur laquelle ne peut s'édifier que l'analyse quantitative. En effet, en fonction du type de problème qui est posé par notre recherche, on peut facilement saisir que la vérification empirique des d'hypothèses peut se prêter autant à la mesure d'un phénomène qu'à la « saisie

---

<sup>646</sup> Comme il y a un consensus sur le fait qu'il y a diverses formes de souffrances au travail (*burnout*, stress, fatigue de compassion, détresse morale, stress moral, etc.), nous n'aurons pas, dans la problématique, à faire la typologie de la souffrance.

<sup>647</sup> Voir les textes suivants : 1. Erwan Boutigny, « Vers un renouvellement de la démarche qualitative en sciences de gestion ? », *Management & Avenir*, vol. 2, n° 4, 2005, p. 59-69 ; 2. Martin Drapeau, « Réflexion épistémologique sur la recherche qualitative et la psychanalyse : refaire une place au rêve et à l'imaginaire », *Le Coq-héron*, vol. 2, n° 177, 2004, p. 124-129. 3. Lionel-H. Groulx, « Querelles autour des méthodes », *Socio-anthropologie*, n° 2, 1997, mis en ligne le 15 janvier 2003, consulté le 29 mai 2012. Voir à l'adresse internet suivante : <http://socio-anthropologie.revues.org/index30.html> (page web consultée le 29 mai 2012). 4. Simon Laflamme, « Analyses qualitatives et quantitatives : deux visions, une même science », *Nouvelles perspectives en sciences sociales : revue internationale de systémique complexe et d'études relationnelles*, vol. 3, n° 1, 2007, p. 141-149. Selon Simon Laflamme, la dissimilitude entre les deux modes d'analyse (qualitatif & quantitatif) tient plus souvent dans la manière de réunir les informations.

d'une vie psychique s'incarnant dans des actes et des expressions<sup>648</sup> » chez les travailleurs sociaux. La question de l'impact des normativités organisationnelles et professionnelles sur la santé psychique des travailleurs sociaux peut ainsi, dans le cadre d'une recherche théorique de type hypothético-déductif, se prêter à des procédés d'analyse quantitatifs et qualitatifs, qu'ils soient séparés ou combinés.

En effet, qu'il s'agisse du statut accordé aux données par le chercheur, aux modes de collecte des résultats qu'il priorise, aux relations entre la théorie et les observations empiriques qu'il propose, ces deux modes d'analyse (qualitatif et quantitatif) bénéficient d'une valeur scientifique quant à la représentativité des résultats obtenus ou à obtenir. Un mode d'analyse n'est pas plus scientifique que l'autre, car les deux sont, de la collecte des données à la production de connaissances, soumis à des critères de scientificité précis qui font l'enjeu de critiques au sein de la communauté de chercheurs en sciences humaines.

Au-delà même des discours idéologiques de type qualitatifiste ou quantitativiste, les deux modes d'investigation (qualitative et quantitative) se rejoignent dans leurs visées communes :

1. fournir une certaine explication sur un problème de recherche précis ;
2. permettre « d'accéder à des informations spécifiques qui enrichissent les connaissances<sup>649</sup> ».

Même si nous désirons savoir comment sont structurés les déterminants structuro-organisationnels de la souffrance psychique au travail et comment, dans leurs interactions, ils agissent sur le vécu des travailleurs sociaux, nous avons dit que nous ne tenions pas pour acquis

---

<sup>648</sup> Stéphane Haber, *Jürgen Habermas, une introduction*, Pocket, Agora, Paris, p. 89.

<sup>649</sup> Simon Laflamme, *op. cit.*, 2007, p. 142.

que les travailleurs sociaux souffrent au travail. Cela étant, nous avons spécifié qu'en plus de focaliser notre analyse sur les déterminants structuro-organisationnels et, partant, sur l'impact des tensions normatives sur la santé psychique des travailleurs sociaux, nous tenions compte des variabilités individuelles soulignées plus haut (la marge). Cette focalisation sur les variabilités individuelles et structuro-organisationnelles, de même que sur les stratégies du faire-face individuel, groupal, organisationnel ou structurel, fait en sorte que l'intérêt de la recherche porte à la fois sur les aspects structuro-organisationnels et sur les professionnels eux-mêmes.

Cela dit, pour montrer comment les conditions de travail déterminent la souffrance psychique chez les travailleurs sociaux, voire, comment, au plan normatif, le vécu du travail n'est pas nécessairement souffrant pour tout le monde, pour les mêmes raisons et en même temps, nous avons été amené à centrer notre regard sur les professionnels eux-mêmes dans l'analyse de leur conduite, de leur interprétation, de leur perception. Dans cette perspective qui part de l'individuel vers le structurel en passant par l'organisationnel et *vice versa*, il devient difficile de s'empêtrer dans des paradigmes de type constructiviste, positiviste ou interprétatif pour le choix de la nature de l'outil d'analyse, qu'il soit qualitatif ou quantitatif. En outre, qu'il s'agisse du choix de l'analyse qualitative ou quantitative, la rigueur scientifique de la recherche nous oblige à nous poser « la question de la représentativité des résultats obtenus, celle de la tendance des informations qui appartiennent à l'ensemble étudié, celle du rapport entre cette tendance et les spécificités des individus à partir desquels elle est dégagée, celle de la cause des variations observée et celle de l'abstraction<sup>650</sup> ».

---

<sup>650</sup> *Ibid.*, p. 148.



Compte tenu de nos questions de recherche, de nos hypothèses de travail, de la modélisation qui est au centre de notre objet de recherche, il importe maintenant d'explicitier ce qu'une recherche centrée sur l'analyse qualitative ou l'analyse quantitative nous permettrait d'obtenir comme information. Suite à cet éclairage, nous expliquerons pourquoi nous priorisons le mode d'analyse quantitatif.

### **5.8.2 Perspective propre à l'analyse qualitative**

L'analyse qualitative pourrait, par une enquête par entretien individuel<sup>651</sup> semi-directif, non-directif ou compréhensif, recueillir des données dans les milieux où évoluent les travailleurs sociaux, et cela, afin :

1. de vérifier des hypothèses et de conforter des théories grâce à un ensemble de propos individualisés ;
2. de faire progresser la théorie, afin d'induire une ou des hypothèses de recherche.

Le deuxième point renvoie à certains modes d'analyse qualitatifs que l'on désigne sous l'appellation d'entretien compréhensif. Ce type d'entretien est souvent lié aux travaux de Jean-Claude Kaufmann. Ici, et au contraire des entretiens individuels semi-directifs ou non directifs, l'entretien compréhensif, qui croise la méthode semi-directive et non-directive, ne sert pas à valider des hypothèses de travail ancrées dans une théorie antérieure, il sert avant tout à supporter le travail d'exploration des données, données qui feront justement émerger la théorie<sup>652</sup>. Cette

---

<sup>651</sup> Se réfère à une rencontre face à face entre le chercheur et le répondant, rencontre qui servira à recueillir des informations sur des thèmes précis étant, dans la plupart des cas, établis à l'avance par le chercheur. Selon Thiétart et coll., l'entretien se réfère à « une technique destinée à collecter, dans la perspective de leur analyse, des données discursives reflétant notamment l'univers mental conscient ou inconscient des individus » (Raymond-Alain Thiétart & coll., *Méthodes de Recherche en Management*, 2e édition, Dunod, Paris, 2003, p. 235).

<sup>652</sup> Jean-Claude, Kaufmann, *L'entretien compréhensif*, Paris, Nathan Université, 1996, p. 15.

façon de faire induit cette possibilité que le format de l'entretien individuel compréhensif initial puisse évoluer au gré des faits abordés par les répondants, au gré de l'évolution de l'enquête.

Toutefois, la majorité des analyses qualitatives consultées dans le cadre de la recension des écrits ne relève pas d'entretien individuel compréhensif, mais plutôt d'entretiens semi-directifs ou non-directifs. De cette majorité, un fait à retenu notre attention : on semble accorder beaucoup d'importance au sens que donnent les répondants de leurs actions ou conduites au travail.

Également, nous avons observé que les questions adressées aux interviewés sont souvent ouvertes et donnent lieu à des réponses librement formulées. Si les interviewés n'ont pas à choisir parmi des réponses proposées d'avance, ils peuvent alors étayer avec plus de nuance leurs argumentaires. Cette particularité permet alors au chercheur de cibler, dans le discours des répondants, l'apparition de signifiants, de mots ou de thèmes capables de constituer des catégories de représentations ; de traduire des expériences vécues, qu'elles soient souffrantes ou non.

Les analyses qualitatives basées sur des entretiens pourraient ainsi nous permettre au plan empirique :

1. d'accéder à une compréhension et une connaissance du processus psychique individué dans un échantillon de travailleurs sociaux ;
2. de découvrir comment la chose (conditions de travail difficiles / tensions normatives) est vécue chez les professionnels qui sont ou ne sont pas souffrants au travail ;
3. d'explorer le sens que les travailleurs sociaux donnent à leurs activités professionnelles en contexte de tension normative au travail ;

4. d'identifier des stratégies individuelles, de groupe, organisationnelles ou collectives du faire-face chez les travailleurs sociaux.

Plus spécifiquement, et grâce à la modélisation présentée plus haut, si nous désirions favoriser la mise en évidence des relations entre les variables, voire démontrer la causalité à partir d'argumentaires en provenance des données recueillies auprès de répondants, nous devrions le faire en éclairant les attitudes, les sentis, les idéations et le vécu des professionnels autour des axes suivants :

1. les conditions de travail difficiles qui sont liées aux causes structuro-organisationnelles<sup>653</sup> ;
2. les états psychiques qui découlent ou peuvent découler des conditions de travail difficiles<sup>654</sup> ;
3. les tensions normatives qui sont représentées dans la modélisation<sup>655</sup> ;
4. les stratégies du faire-face actualisées ou accessibles au sein des organismes où évoluent les travailleurs sociaux<sup>656</sup>.

Il est bien évident que le fait d'actualiser une analyse en profondeur de la manière dont les travailleurs sociaux vivent intérieurement les normes en tension au travail, les déterminants structuro-organisationnels responsables des conditions de travail difficiles, voire leurs façons de faire face aux stressseurs à l'emploi nous permettrait de comprendre comment ces professionnels ont vécu leur travail sans trop de heurt ou avec beaucoup de heurt. Ainsi, en focalisant sur des représentations subjectives, le chercheur peut décrire des situations et rendre intelligible les

---

<sup>653</sup> Pensons alors aux données du chapitre deux, plus précisément ce qui à trait à la précarisation des emplois, le climat organisationnel marqué par l'intensification du travail, les systèmes de reconnaissances organisationnels calqués sur la culture de performance, les atteintes à l'autonomie professionnelle, le manque de ressources ou d'appui administratif, l'isolement des professionnels, l'effritement des collectifs de travail, l'alourdissement des conditions de vie des clientèles qui font appel aux travailleurs sociaux, etc.

<sup>654</sup> Pensons alors aux données du chapitre trois, plus précisément ce qui à trait au stress, à la fatigue de compassion, à la détresse morale, au *burnout*.

<sup>655</sup> Qui réfère majoritairement au chapitre un, mais aussi au chapitre trois.

<sup>656</sup> Pensons alors aux données du chapitre quatre, plus précisément aux stratégies du faire-face de type individuelle, groupale (les t.s. entre eux), collective ou structurelle.

construits expérientiels des professionnels au travail et peut, par voie de conséquence, apporter des éléments de réponses pouvant servir à valider la théorisation, les questions et les hypothèses de recherche.

Dès lors, et plus précisément, en utilisant un mode d'analyse qualitatif par entretien avec un devis divisible en deux groupes de professionnels (ex : ceux qui ont déjà vécu ou vivent un *burnout* et les autres), on pourrait vérifier les hypothèses qui portent précisément sur les quatre axes de variables énumérés plus haut. En analysant le vécu expérientiel au travail, ce qui se passe dans l'esprit<sup>657</sup> des travailleurs sociaux lorsqu'ils sont souffrants ou non souffrants, lorsqu'ils sont confrontés à des enjeux normatifs qui les interpellent dans leur façon de faire leur travail auprès des clientèles en besoin, on pourrait ainsi accéder à des données qu'on pourra alors comparer et valider avec la théorie entourant la souffrance au travail. Cette façon de faire permettrait de décrypter la complexité entourant les causes structuro-organisationnelles et individuelles de la souffrance au travail chez les travailleurs sociaux.

Enfin, comme la souffrance psychique chez les travailleurs sociaux en lien avec les conditions de travail demeure liée à de nombreux facteurs explicatifs (déterminants structuro-organisationnel, déterminants individuels), l'analyse qualitative par entretien, qui est capable de saisir la représentation articulée à son contexte expérientiel, propose plus qu'une mesure du phénomène. Elle permet d'aller en profondeur, d'éclairer des repères normatifs ou axiologiques là où aucun autre type d'analyse ne peut aller.

---

<sup>657</sup> Au niveau cognitif, affectif et conatif.

### 5.8.3 Perspective propre à l'analyse quantitative

Comme dans le cas de l'analyse qualitative, l'analyse quantitative peut :

1. permettre de répondre à notre question de recherche qui vise à cibler comment sont structurés les déterminants structuro-organisationnels de la souffrance psychique au travail et comment, dans leurs interactions, ils agissent sur le vécu des travailleurs sociaux ;
2. permettre, grâce à l'analyse statistique, de confirmer ou d'infirmer les hypothèses, voire de confronter le socle théorique par la mise en évidence des relations qui vont être établies entre les variables suivantes : les conditions de travail difficiles qui sont liées aux causes structuro-organisationnelles, les états psychiques qui découlent ou peuvent découler des conditions de travail difficiles, les tensions normatives représentées dans la modélisation théorique, les stratégies du faire-face actualisées ou accessibles au sein des organismes où évoluent les travailleurs sociaux.

Si notre objectif est moins de comprendre comment les travailleurs sociaux vivent intérieurement les conditions de travail difficiles qui sont liées aux causes structuro-organisationnelles que de mesurer l'ampleur du problème chez ce groupe d'individus, voire de construire théoriquement le phénomène en mettant l'accent non pas sur les phénomènes individués, mais sur l'ensemble de la population (des travailleurs sociaux), l'analyse quantitative s'avère dès plus utile.

En effet, même si on insiste sur les mêmes variables en interaction que celles qui peuvent faire l'objet d'un mode d'analyse qualitatif, on peut vouloir, grâce à l'analyse quantitative, mettre l'accent sur l'ensemble de la population étudiée plutôt que sur les phénomènes individués. Cette façon de faire peut nous permettre d'avoir une plus grande capacité d'inféabilité de nos résultats. Par exemple, si nous interrogeons un nombre significatif de travailleurs sociaux en provenance de deux provinces (Québec et Ontario) et que, grâce aux données, nous précisons comment les travailleurs sociaux vivent telle ou telle situation normative problématique au travail, nous pouvons davantage inférer notre résultat à la population des travailleurs sociaux des deux

provinces. Toutefois, si nous avons des entretiens avec 10 travailleurs sociaux qui ont souffert ou 10 travailleurs sociaux qui n'ont pas souffert, il est aisé de concevoir que ce sera beaucoup plus difficile d'inférer les résultats.

Cela dit, et pour valider empiriquement le discours dominant (théorie) en matière de souffrance psychique au travail chez les travailleurs sociaux, groupe qui représente un grand nombre d'individus, nous pouvons utiliser une méthode qui permet d'obtenir de l'information quantifiée et fiable : l'enquête par questionnaire. Les raisons pour lesquelles cette méthode peut être retenue dans notre recherche sont qu'on présente le problème comme généralisé et qu'il y a un consensus ; on laisse ainsi entendre que tout le monde éprouve à peu près la même chose compte tenu des circonstances qui sont semblables ; alors, si cela est vrai, on devrait le retrouver partout. Nous croyons alors utile de vérifier la validité théorique de cette logique causale par une enquête par questionnaire.

Dans une enquête par questionnaire, les questions restent les mêmes pour tous les répondants et sont, la plupart du temps, fermées. Ce qui laisse un « éventail de réponses qui permette à la personne interrogée de se situer raisonnablement<sup>658</sup> ».

L'utilisation d'un questionnaire standardisé à questions fermées, et même ouvertes ou semi-ouvertes, n'implique pas un lien locutoire entre le chercheur et les répondants comme ce peut être le cas avec l'analyse qualitative. L'effet que peut avoir l'enquêteur sur le répondant est alors

---

<sup>658</sup> Jean-Marc Fontan et Simon Laflamme, « La méthodologie sociologique », dans *Initiation thématique à la sociologie*, sous la direction de Jean Lafontant, Éditions des Plaines, Saint-Boniface, 1990, p. 463. Ces auteurs précisent que la question fermée « est nécessairement plus contraignante pour le répondant que la question ouverte ; mais elle n'est pas sans avantages. Entre autres, elle assure une analyse beaucoup plus facile des résultats et elle minimise les risques d'une fausse représentation » (p. 463).

neutralisé<sup>659</sup>. Or, même si les répondants n'ont pas cette possibilité de justifier ou nuancer leur propos, voire de demander à l'enquêteur de clarifier certaines questions, ils ont néanmoins, face à une question précise à choix multiples, à exprimer leur point de vue. Cela dit, si l'effet que peut avoir l'enquêteur sur l'enquêté est neutralisé et que l'enquêté ne sent pas qu'il est observé, il pourra peut-être juger librement d'un accord ou non avec un énoncé, voire révéler des faits qu'il n'oserait dire dans un format d'interview face à face.

Nous demeurons néanmoins conscient des faiblesses liées à ce type de méthode d'enquête, faiblesses qui peuvent se résumer dans cette citation de François Depelteau : « Un enquêté peut choisir une réponse sans rien connaître du sujet abordé ou tout simplement pour se débarrasser de ce qui est perçu comme un dérangement ou une corvée. De plus, il est souvent impossible lors de l'analyse des données de distinguer les réponses réfléchies des réponses spontanées et irréfléchies<sup>660</sup> ».

Enfin, même si le questionnaire ne permet pas d'obtenir des réponses qui seraient aussi élaborées que celles qui pourraient être obtenues par l'analyse qualitative, nous tenons pour acquis que les professionnels qui seront approchés pour répondre au questionnaire ont les compétences analytiques et expérientielles pour répondre avec brio aux différentes questions qui peuvent se trouver dans ce type de questionnaire. Nous croyons ainsi que, sans l'influence verbale ou non verbale d'un enquêteur, d'un contexte d'entrevue, le questionnaire bien construit favorise l'introspection et les réponses claires et précises chez les répondants.

---

<sup>659</sup> Pour nous, une analyse quantitative qui utilise un questionnaire d'enquête avec des questions fermées, bien que renfermant des défis de taille, assure, à ce stade-ci de notre démarche, l'objectivité nécessaire et « la rigueur de la démarche scientifique » (Voir François Depelteau, *La démarche d'une recherche en sciences humaines*, Les Presses de l'Université Laval, Québec, 2003, p. 327).

<sup>660</sup> *Ibid.*, p. 327.

#### **5.8.4 Analyse quantitative comme choix et enquête par questionnaire**

Ainsi que cela a été explicité précédemment, il nous apparaît particulièrement important de bâtir et de faire une preuve empirique qui visera à éclairer dans quelle mesure les indicateurs jouent les uns sur les autres. Or, si nous réussissons, grâce au questionnaire, à joindre un grand nombre de travailleurs sociaux, on pourra observer s'il est vrai que, dans l'ensemble, les travailleurs sociaux éprouvent à peu près la même chose (modalités de l'état psychique) dans des circonstances qui sont comparables.

Puisqu'il s'agit de valider un modèle théorique, nous insisterons d'abord sur la dimension empirique pour pouvoir, éventuellement, l'extrapoler. En effet, si la modélisation que nous avons créée est vraie et qu'elle permet réellement une extrapolation, à ce moment-là, il nous semblera important, dans des recherches ultérieures à celle de la thèse actuelle de retourner au qualitatif pour voir précisément comment la chose est vécue chez les professionnels qui sont ou ne sont pas souffrants au travail. Ainsi, et tel que nous l'expliquions plus haut, en utilisant une méthode d'analyse qualitative duelle, avec deux groupes de professionnels, on pourra alors vérifier des hypothèses qui porteront précisément sur le vécu expérimentiel, sur ce qui se passe dans l'esprit des travailleurs sociaux lorsqu'ils sont souffrants ou non souffrants au travail.

#### **5.9 Construction du questionnaire**

Dans le but d'opérationnaliser les concepts ou les thèmes qui se trouvent dans les deux trialismes, nous avons eu, à partir de la revue de la littérature, à identifier les manières par lesquelles tel ou tel individu vit ou perçoit l'éthique, la morale, la déontologie, les normes professionnelles, les normes organisationnelles et les normes sociales au travail. Ce travail nous a amené à faire des



bastions de variables pour chacun des éléments. Par exemple, et pour éviter qu'on nous reproche d'entrée de jeu de vouloir observer des conflits ou de la souffrance au travail, nous nous sommes appliqué à élaborer 5 énoncés-questions pour la morale, 5 énoncés pour l'éthique, 5 énoncés pour la morale, etc. Après, nous nous sommes appliqué à élaborer 5 énoncés sur les combinaisons (morale et éthique/déontologie et morale, etc.) de deux éléments, et, ensuite, de trois éléments (morale, éthique et déontologie/normes sociales, déontologiques ou professionnelles), voire, de 6 éléments. Dans le questionnaire qui figure en Annexe I, les questions n° 4, n° 5 et n° 6 correspondent à ce travail.

Après avoir ainsi ciblé des bastions de variables pour les concepts qui se trouvent dans les deux trialismes, nous avons produit des variables sur les conditions de travail difficiles liées aux causes structuro-organisationnelles, sur les états psychiques qui découlent ou peuvent découler des conditions de travail difficiles, sur les stratégies du faire-face actualisées ou accessibles au sein des organismes où évoluent les travailleurs sociaux. Dans le questionnaire qui figure en Annexe I, les questions n° 1, n° 2, n° 3, et n° 7 correspondent à ce travail.

En tout dernier lieu, nous avons produit des variables d'ordre socio-démographique telles que : la province d'exercice, le sexe, la langue, l'âge, le niveau de scolarité, le poste occupé, le statut (temps plein/temps partiel) d'emploi, le salaire annuel, les années d'expérience, le milieu géographique d'exercice (centre urbain, région rurale, etc.), le secteur ou domaine d'exercice (CH, CR, organisme communautaire, etc.). Dans le questionnaire qui figure en Annexe I, les questions n° 8, n° 9, n° 10, n° 11, n° 12, n° 13, n° 14, n° 15, n° 16 et n° 17. Ces variables d'ordre

sociodémographique nous permettront de vérifier des variations dans les relations qui vont être établies entre les autres variables exposées plus haut.

### **5.9.1 Échelle appliquée pour le questionnaire d'enquête : échelle de Likert**

Afin de mesurer l'étendu du phénomène chez les travailleurs sociaux, nous nous sommes tourné vers l'échelle de Likert utilisé « pour mesurer les croyances et les construits cognitifs comme la norme subjective, la perception du contrôle et l'intention<sup>661</sup> ». Dans le cadre de notre recherche, nous l'utiliserons pour mesurer l'intensité, la fréquence ou le degré de l'approbation, de l'accord ou du désaccord, de faveur ou de défaveur des répondants face à une affirmation, une proposition ou un énoncé en lien avec l'objet d'étude. En plus d'être facile à interpréter, l'échelle de Likert nous permettra de transposer le degré de fréquence et d'intensité des sentiments ou vécus expérientiels au travail dans un format qui conduit à l'analyse statistique.

Un simple coup d'œil au questionnaire en Annexe I permet de constater que, dans la plupart des questions qui portent sur les concepts au centre des deux trialismes, nous ne demandons pas aux répondants de faire la distinction entre les termes ou concepts comme la morale, l'éthique, les normes professionnelles, etc. C'est nous, comme chercheur, qui faisons cette distinction théoriquement et, partant de là, nous nous appliquons à poser des questions d'intérêt moral, éthique ou déontologique, et cela, dans le but de discerner de quelle façon les travailleurs sociaux se positionnent face à des enjeux normatifs au travail. Également, nous avons également pu présenter des dilemmes potentiels, voire des sentis que les professionnels seraient susceptibles de

---

<sup>661</sup> Camille Gagné et Gaston Godin, *Les théories sociales cognitives : guide pour la mesure des variables et le développement de questionnaire*, Groupe de recherche sur les aspects psychosociaux de la santé, École des sciences infirmières, Université Laval, Février 1999, p. 6.

vivre au travail. Grâce à l'échelle de Likert, nous pourrions leur demander s'ils vivent avec intensité et/ou souvent les dilemmes ou sentis en question au travail. Bref, il était de toute première importance de trouver des énoncés ou variables dont nous pensons qu'ils peuvent être bien compris par les professionnels eux-mêmes et traduire leurs états psychiques sur chacun des éléments qui sont théoriquement importants pour nous.

### **5.9.2 Utilisation d'une combinaison entre l'échelle d'intensité et de fréquence**

Nous utiliserons des échelles à 6 niveaux regroupées sous deux mesures spécifiques : 1. l'échelle d'intensité, qui va, par exemple, du faiblement au très touché par un problème, et 2. l'échelle de fréquence, qui va, par exemple, de très souvent à jamais.

L'utilisation d'une mixité entre l'échelle d'intensité et l'échelle de fréquence était voulue, car, pour bien mesurer les déterminants individuels chez les professionnels au travail, la marge, nous devons être en mesure de savoir si un événement lié aux conditions de travail, même s'il arrive souvent, signifie ou non que le répondant développera de l'épuisement professionnel (*burnout*). Or, si nous avons relevé au plan théorique que, dans les mêmes contextes de travail, tous ne développeront pas le *burnout*, nous devons pouvoir combiner les échelles d'intensité et de fréquence, car, par exemple, à elle seule, l'échelle de fréquence n'est pas en mesure de nous aider à vérifier empiriquement nos hypothèses de recherche. Ce type d'échelle ne permet pas un ciblage adéquat de celles et ceux qui ont des problèmes psychologiques significatifs au travail ; de celles et ceux qui sont peu, moyennement ou très souffrants psychologiquement.

D'ailleurs, en travaillant uniquement sur cette volonté de mesurer si une situation difficile au travail arrive souvent ou non, on peut difficilement dégager comment et de quelle manière cette situation peut engendrer un malaise (significatif ou non) chez le professionnel. À titre d'exemple, si, comme dans le cas de la détresse morale, un travailleur social se voit, par son employeur, invité à agir une seule fois à l'encontre de ce qu'il juge moralement juste de faire selon sa conscience professionnelle, ça peut engendrer une grave crise existentielle, une expérience éthique déstabilisante, et pour un autre professionnel, dans des conditions similaires, ça prendra plus d'une seule commande de l'employeur pour générer un vécu psychique difficile au travail, pour générer la détresse morale. Il est donc de première importance d'être capable de mesurer comment les professionnels vivent, intensément ou non, les variables liées aux trialismes, voire de toutes les autres variables liées aux conditions de travail difficiles.

Bref, si un de nos objectifs, c'est de constater qu'à terme, on devrait être capable de pouvoir expliquer pourquoi il y a des professionnels qui font, par exemple, des *burnout* et des professionnels qui n'en font pas dans des conditions similaires, la combinaison de l'échelle d'intensité et de fréquence nous permet d'aller puiser cette information.

### **5.9.3 Précision supplémentaire sur l'utilisation de l'échelle de Likert**

L'échelle de Likert est une distribution destinée à obtenir l'opinion de grands ensembles d'individus sur plusieurs sujets. Certains mettent en doute la cardinalité de cette échelle en mettant en évidence que l'intitulé de chacune des valeurs (par exemple : 1 = jamais, 2 = parfois, 3 = souvent. ; 1 = pas du tout d'accord, 2 = plutôt d'accord, 3 = d'accord.) interdit d'affirmer que la distance entre chaque couple de valeurs est la même. L'argument peut s'entendre et, pour cette

raison, quelques chercheurs préféreront inscrire les échelles de Likert dans des statistiques ordinales plutôt que cardinales. Mais cet argument ne convainc pas la plupart des chercheurs qui, malgré cette réserve, traitent cardinalement les échelles de Likert. Partiellement sensibles que nous sommes à cet argument, nous avons proposé à nos répondants des échelles de Likert dont seulement les pôles sont nommés (par exemple : 1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord). Cette non-identification des valeurs intermédiaires élimine, selon nous, la réserve que font entendre les personnes qui voudraient interdire un traitement cardinal des échelles de Likert. Par ailleurs, nous avons préféré une échelle paire plutôt qu'impair parce que nous avons voulu empêcher les répondants d'exprimer une position parfaitement centrale sur l'échelle, car il nous semble qu'il est plutôt rare qu'une personne sera, par exemple, parfaitement au centre de l'accord et du désaccord.

Il n'est pas permis d'affirmer que, si la même personne se prononçait sur une échelle de Likert à un autre moment, elle répondrait de la même manière, pas plus qu'il est possible d'affirmer que cette personne aurait de toute façon la même opinion. Cependant, quand on a plusieurs échelles de Likert dont les thématiques sont similaires et qu'on découvre que les réponses sont consistantes, alors il est permis d'avancer que les échelles traduisent bien la position d'une même personne. Et si, en outre, un ensemble d'individus répond de façon consistante lui aussi, alors on peut penser que les échelles permettent de saisir avec une certaine pertinence les opinions de l'ensemble. Il existe d'autres manières de saisir les opinions des individus, par exemple celle qui consiste à laisser les individus s'exprimer librement, sans contraintes de sorte qu'on peut affirmer par après que c'est bien ainsi que s'est exprimée la personne. Mais ces modes de collectes sont peu propices aux analyses quantitatives et on peut leur adresser une multitude de reproches, dont

celle qui est associée à la dynamique entre le chercheur et l'interviewé n'est pas la moindre.

### **5.10 Échantillon**

En fonction des propos qui précèdent, force est pour nous de constater que, pour démontrer comment sont structurés les déterminants structuro-organisationnels de la souffrance psychique au travail et comment, dans leurs interactions, ils agissent sur le vécu des travailleurs sociaux, bref, pour relancer le débat théorique en la matière, nous cherchons à être exhaustif au niveau des résultats visés. Plus précisément, nous désirons être représentatif d'une population globale, celle des travailleurs sociaux en provenance de deux provinces, le Québec et l'Ontario. Pourquoi choisir ces deux provinces en particulier ?

Et bien, qu'il s'agisse des liens que nous avons fait avec l'éthique, la morale, la déontologie, voire les normes sociales, les normes organisationnelles et structurelles, avec les causes structuro-organisationnelles et individuelles de la souffrance psychique au travail, avec les répercussions psychiques qui découlent des conditions de travail difficiles chez les travailleurs sociaux, avec les stratégies du faire-face individuelles, organisationnelles ou structurelles envisagées chez les travailleurs sociaux, il a souvent été question des données en provenance des organisations professionnelles comme l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ), l'Association des travailleuses et travailleurs sociaux de l'Ontario (ATTSO), l'Association canadienne des travailleurs sociaux (ACTS), de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (OTSTTSO) et de la Fédération internationale des travailleurs sociaux (FITS). De ces données, nous avons souvent, en fonction de notre cadre théorique, comparé les résultats de sondages en provenance du Québec

avec ceux en provenance de l'Ontario. Par exemple, en comparant les enjeux soulevés par les travailleurs sociaux du Québec et de l'Ontario sur les déterminants organisationnels favorisant la rétention ou la non-rétention des employés, on pouvait faire des liens de rapprochement significatifs avec les propos qui se trouvent dans les documents analysés en provenance de l'ACTS, une organisation professionnelle pancanadienne. D'ailleurs, plusieurs des variables qui sont au cœur de nos visées méthodologiques sont comparables d'une province à l'autre. En ayant ainsi un échantillon basé sur des professionnels en provenance de deux provinces, nous pourrions parfaire les angles de comparaison entre l'Ontario et le Québec.

De plus, en raison que l'Ontario et le Québec sont les provinces qui comptent le plus de travailleurs sociaux sur leur territoire au Canada, nous pensions que le fait d'effectuer une recherche auprès des professionnels de ces provinces pourrait nous permettre de rejoindre pas moins de 15 000 travailleurs sociaux. Cela dit, et pour joindre le plus de travailleurs sociaux des deux provinces, nous avons pensé, pour faciliter le repérage échantillonnal, impliquer les ordres professionnels du Québec et de l'Ontario. On pouvait alors supposer que si les questionnaires sont distribués ou proviennent d'un ordre professionnel, cela risque d'avoir un écho différent chez les professionnels que s'il provenait d'un organisme autre. Ce facteur de reconnaissance organisationnel fut très important pour nous, car cela pouvait se traduire par une plus grande participation des professionnels à la recherche. Il appert donc que l'utilisation d'une plate-forme organisationnelle comme les ordres professionnels est et fut un atout considérable pour notre recherche.

Nous ne pouvons cacher le fait que, en plus d'avoir le statut de chercheur, nous sommes nous-mêmes travailleur social, membre de l'ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario et de l'Association des travailleuses et travailleurs sociaux de l'Ontario. Ce facteur d'appartenance à la profession pourra peut-être influencer la motivation des répondants à participer à la recherche.

#### **5.10.1 Impossibilité de créer un échantillon aléatoire simple**

Il n'y a pas de liste de tous les travailleurs sociaux du Québec ou de l'Ontario avec leurs coordonnées. Il n'est donc pas possible de créer, pour cet ensemble, un échantillon aléatoire simple. L'OTSTCFQ recèle une liste de ses membres, liste qui comprend quelques 9 400 membres ; en Ontario, l'ensemble des membres de l'organisme professionnel (ATTSO) est de plus de 4 000. Il n'est pas possible d'obtenir une liste de ces membres, et donc il n'est pas possible d'en tirer un échantillon aléatoire simple. Par ailleurs, les comités qui sont responsables de l'éthique de la recherche interdisent d'obtenir la collaboration de personnes aux fins d'une recherche sans que soit donné quelque consentement. Les responsables de ces organismes, en outre, n'ont pas autorité pour forcer leurs membres à collaborer à une recherche. Pour toutes ces raisons, il n'est pas possible d'obtenir des données dont on puisse assurer qu'elles représentent la population des travailleurs sociaux du Québec ou de l'Ontario. Les statistiques inférentielles de cette thèse ont donc moins pour finalité d'extrapoler à la population les associations statistiques et les différences de moyennes que de tester l'erreur associée à l'échantillon. Ces mots prudents étant prononcés, on retiendra que notre échantillon est conséquent et qu'il est peu probable que les résultats qu'il fournit ne soit attribuables qu'au hasard. On pourrait démontrer le contraire en



indiquant que les personnes qui répondu au questionnaire possèdent des caractéristiques tout à fait particulières, qui donc ne se retrouvent pas dans l'ensemble des personnes qui n'ont pas participé à la recherche. Nos estimations descriptives, n'ont pas permis de particulariser de la sorte notre échantillon. Il faudra toutefois attendre une autre recherche pour confirmer l'adéquation parfaite à la population de nos résultats.

### **5.10.2 Procédures pour le recrutement des participants**

En raison que les procédures de recrutement<sup>662</sup> n'étaient pas les mêmes à l'OTSTCFQ (approximativement 9 400 membres) et à l'OTSTTSO (approximativement 14 674 membres<sup>663</sup>), nous nous sommes alors tournée vers l'Association des travailleuses et des travailleurs sociaux de l'Ontario<sup>664</sup> (ATTSO) qui compte environ 4 200 membres. Association où les communications avec les membres sont généralement possibles sur une base électronique. Rappelons que pour être membre de cette association professionnelle, il faut d'abord être membre de l'OTSTTSO.

Le recrutement des participants s'est fait par l'envoi d'un courriel. L'envoi courriel était sous la responsabilité de l'ATTSO et l'OTSTCFQ. Toutefois, le texte du courriel d'envoi (qui contenait le formulaire de consentement et l'accès au questionnaire sur *Survey Monkey*) était sous notre responsabilité.

---

<sup>662</sup> Par exemple, nous devons, à l'OTSTTSO, déboursier un montant considérable pour rejoindre les membres pour les inviter à participer à la recherche (le coût pour l'envoi de lettre/formulaire par la poste).

<sup>663</sup> Le rapport annuel de 2011 de l'ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario, intitulé, « Professionnel éthique qualifié et responsable, voué à l'excellence », il est indiqué à la page 8 que 68 % des travailleurs sociaux exercent en pratique clinique. Document disponible sur le site de l'ordre, consulté sur internet le 5 juin, à l'adresse suivante : [http://www.ocswssw.org/docs/2011\\_annual\\_report\\_final\\_fr.pdf](http://www.ocswssw.org/docs/2011_annual_report_final_fr.pdf) (page web consultée le 5 juin 2012).

<sup>664</sup> Cela dit, à la différence du Québec qui ne compte (à ce jour) qu'un ordre professionnel, en Ontario, il y a un ordre professionnel et une association professionnelle. Si l'adhésion à l'ordre est obligatoire pour porter le titre professionnel, l'adhésion à l'association reste volontaire. La preuve, sur 12 000 travailleurs sociaux recensés en 2012 en Ontario, seulement 4 200 membres sont inscrits à l'ATTSO.

Pour garantir cet envoi courriel, nous avons d'abord obtenu l'autorisation du *Laurentian University Research Ethics Board*, ensuite de l'OTSTCFQ et de l'ATTSO pour diffuser le questionnaire d'enquête via *Survey Monkey* auprès des seuls membres de ces organisations professionnelles<sup>665</sup> qui ont fourni leurs adresses internet. Précisément, le personnel de l'ATTSO a envoyé le questionnaire d'enquête à 3 483 travailleurs sociaux<sup>666</sup> et à l'OTSTCFQ, ce sont 9 450 travailleurs sociaux<sup>667</sup> qui l'ont reçu. Notre recherche a ainsi permis de rejoindre 12 933 travailleurs sociaux actifs<sup>668</sup> répartis dans deux provinces.

### **5.10.3 Caractéristiques des participants**

Tous les travailleurs sociaux membres de l'ATTSO et de l'OTSTCFQ et ayant transmis leur adresse courriel à leur ordre/association professionnelle ont eu une chance égale de participer à la recherche. Aucun travailleur social de ces deux organisations professionnelles n'a été exclu en raison de son sexe, de son âge, de son appartenance ethnique ou de tout autre critère discriminatoire.

---

<sup>665</sup> Pour assurer la réussite de la recherche, nous avons discuté avec les responsables des communications de ces organisations des paramètres suivants : 1. les conditions idéales de distribution-diffusion du questionnaire d'enquête ; 2. le format des formulaires de consentements et/ou les questionnaires d'enquêtes bilingues sur le logiciel *Survey Monkey* ; 3. les conditions permettant de garantir l'anonymat/confidentialité/dignité des répondants dans le processus de recherche ; 4. les mécanismes de destruction des données factuelles (les numéros de membres) dans le cadre du tirage des deux iPads ; 5. la prévision d'un retour ou un suivi de recherche relativement aux résultats, etc.

<sup>666</sup> Le premier lancement a eu lieu le 14 novembre 2012 et un rappel fut envoyé le 26 novembre de la même année.

<sup>667</sup> Le premier lancement a eu lieu le 12 novembre 2012 et un rappel fut envoyé le 16 novembre de la même année.

<sup>668</sup> Par actif nous voulons signifier ceux qui travaillent à temps plein ou à temps partiel. Sont donc exclus de notre calcul les techniciens en travail social, les thérapeutes conjugaux et familiaux, les retraités, les sans emplois, les étudiants à plein temps (voir la question no 1 du questionnaire)

Les participants étaient tous détenteurs d'un titre professionnel, celui de travailleur social et pouvaient exercer leurs activités professionnelles dans différents secteurs d'activités. Pour porter le titre professionnel, il faut obligatoirement détenir un permis et être inscrit au tableau d'un ordre professionnel. Or, l'exigence académique pour être inscrit au tableau d'un ordre professionnel reste, à ce jour, de posséder un Baccalauréat en travail social dans une école reconnue par l'Association canadienne de formation en travail social. Il est toutefois possible que des personnes inscrites à l'ordre possèdent un Baccalauréat dans un domaine connexe au travail social. Pour que celles-ci puissent porter le titre professionnel, elles ont dû compléter un diplôme de Maîtrise en travail social dans une École reconnue par l'Association canadienne de formation en travail social.

Qu'il s'agisse de l'ATTSO ou de l'OTSTCFQ, on retrouve au sein des troupes d'avantage de femmes que d'hommes. En effet, dans une fiche informatique de l'OTSTCFQ, il est indiqué que sur 8 372 membres en 2011, on compte 1 111 (13 %) d'hommes et 7 261 (87 %) de femmes. Sur ce nombre, les secteurs où on retrouve le plus de travailleurs sociaux reste le secteur du réseau de la santé et des services sociaux, avec un nombre de 5 739 (69 %)<sup>669</sup>. Ces données peuvent facilement être transférables d'une province à l'autre (i.e. Ontario et Québec).

Il demeure important de préciser qu'à la différence du Québec, les membres de l'ordre des travailleurs sociaux de l'Ontario comptent aussi dans leur rang des techniciens en travail, de là l'appellation de l'ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail de l'Ontario (OTSTTSO). Par exemple, sur environ 12 000 travailleurs sociaux inscrits en 2012, l'OTSSTSO

---

<sup>669</sup> Voir la fiche informatique suivante, consultée sur le web le 5 juin 2012:  
<http://www.travaillsocial.ca/statistiques.htm>

compte approximativement 2 000 techniciens en travail social. De son côté, l'OTSTCFQ compte au sein de l'ordre des thérapeutes conjugaux et familiaux (TCF). Le 31 mars 2012, l'OTSTCFQ comptait ainsi 8 582 travailleurs sociaux et 278 TCF.

Enfin, et en raison que la majorité des travailleurs sociaux d'Ontario sont anglophones, et qu'une minorité de travailleurs sociaux au Québec sont anglophones, nous avons produit une version française et une autre anglaise du questionnaire d'enquête (voir l'Annexe I). Cela a permis d'avoir : 1. une base de représentativité encore plus significative pour la recherche ; 2. une transférabilité des résultats à la population globale des travailleurs sociaux.

#### **5.10.4          rofil de l'échantillon**

En tout et pour tout, nous avons comptabilisé 1188 répondants qui ont participé à la recherche<sup>670</sup>. Sur ce lot, 919 provenaient du Québec (77,4 %) et 269 de l'Ontario (22,6 %). La majorité des répondants, soit l'équivalent de 87,8 % sont des femmes<sup>671</sup> et 12,2 % sont des hommes<sup>672</sup>. En ce qui concerne la langue maternelle, on note les chiffres suivants : 853 (71,9 %) parlent français, 261 (22 %) parlent anglais et 51 (4,3 %) parlent l'anglais et le français<sup>673</sup>. Si 768 répondants (64,9 %) détiennent un baccalauréat, 402 ont une maîtrise (34 %) et 14 ont un doctorat (1,2 %).

---

<sup>670</sup> Nous avons noté qu'en plus de ce nombre, 216 répondants ont été exclus pour diverses raisons (ex : pas compléter le questionnaire).

<sup>671</sup> Ce qui correspond à 1 041 femmes.

<sup>672</sup> Ce qui correspond à 144 hommes.

<sup>673</sup> On note également que 7 des répondants ont comme langue maternelle le français et autre (0,6 %), 9 ont le français, l'anglais et autre (0,8 %) et 5 ont une autre langue (0,4 %).

Au niveau du poste occupé, 981 répondants (82,8 %) sont cliniciens, 15 sont organisateurs communautaires (1,3 %), 49 sont superviseurs cliniques (4,1 %) et 56 sont gestionnaires ou administrateurs (4,7 %). Si l'âge moyen des répondants est de 41,5 ans<sup>674</sup>, le nombre d'années d'expérience est de 14,2<sup>675</sup> et le salaire annuel de 59 050,91 \$<sup>676</sup>.

Quant au milieu dans lequel le travail est effectué, on compte 623 répondants (52,8 %) qui exercent en centre urbain, 239 (20,3 %) en banlieue et 278 (23,6 %) en région rurale<sup>677</sup>. Enfin, les principaux secteurs d'exercice sont les suivants : la santé mentale auprès des adultes/toxicomanie : 247 (20,8 %) ; enfance et jeunesse : protection de l'enfance : 112 (9,4 %) ; les services de maintien à domicile 112 (9,4 %) ; soins de santé : hôpital/centre hospitalier 111 (9,3 %) ; enfance et jeunesse : autres 95 (8 %) ; autre 95 (8 %)<sup>678</sup>.

### **5.11 Incitatif visant à encourager la participation à la recherche : tirage de iPad**

Autant dans le message d'introduction qui présentait le formulaire de consentement que dans le questionnaire d'enquête électronique auquel les 12 933 travailleurs sociaux des organisations professionnelles pouvaient avoir accès, on retrouvait un segment écrit qui abordait l'incitatif visant à encourager la participation à la recherche : le tirage de deux iPads.

---

<sup>674</sup> L'écart-type pour l'âge moyen est de 10,86.

<sup>675</sup> L'écart-type pour les années d'expérience est de 9,62.

<sup>676</sup> L'écart-type pour le salaire annuel est de 16571,859.

<sup>677</sup> À noter que 40 répondants (3,4 %) ont indiqué autre à cette question.

<sup>678</sup> A un niveau moindre, on retrouve aussi les secteurs d'exercice suivants : soins de santé : réhabilitation / déficience 74 (6,2 %) ; services à la famille 57 (4,8 %) ; enfance et jeunesse : santé mentale 54 (4,5 %) ; travail social scolaire 49 (4,1 %) ; soins de santé : soins personnes âgées longue durée 41 (3,4 %) ; soins de santé : autres 29 (2,4 %) ; pratique privée 23 (1,9 %) ; soins de santé : équipe de santé familiale 18 (1,5 %) ; violence/abus sexuel 17 (1,4 %) ; université et collège 16 (1,3 %) ; soins de santé : services ambulatoire 14 (1,2 %) ; système de justice pénale/correctionnelle 11 (0,9 %) ; programme d'aide aux employés 8 (0,7 %) ; médiation familiale 3 (0,3 %) ; ne travaille pas en travail social 3 (0,3 %).

Ainsi, pour celles et ceux qui ont retourné le questionnaire et qui désiraient participer au tirage de deux iPads *64Gb Wi-Fi + 4G* (d'une valeur de plus de 800 \$ chacun), il y avait, dans une fiche électronique détachée à la fin du questionnaire, un espace précis où ils étaient appelés à consentir avant d'indiquer leur numéro de membre à l'ordre / association professionnel (voir le formulaire de consentement).

Voici la formule de consentement qu'on retrouvera alors :

« Je suis consciente et/ou conscient qu'en choisissant de participer au tirage de deux iPad (s) : 1. le responsable de la recherche communiquera avec les responsables des organisations professionnelles afin de divulguer les seuls numéros (de membres) des gagnants du tirage ; 2. je peux être contacté par le personnel des organisations professionnelles pour m'aviser de mon prix ; 3. le responsable de la recherche peut entrer en contact avec moi afin de me faire parvenir le prix par la poste ».

Oui j'accepte ( X )

No de membre : (\_\_\_\_\_)

Le segment de consentement, comme la liste des numéros de membre ont alors détachés des questionnaires et préservés par le chercheur principal (dans un support/clef USB prévu à cette fin) jusqu'au tirage final des deux iPads. Après quoi, la liste des numéros de membres a été détruite par le responsable de la recherche.

Ce que nous devons retenir en lien avec les exigences normatives entourant le tirage de iPads comme incitatif :

- L'incitatif (tirage de deux iPads) était basé sur le caractère volontaire du consentement à la participation chez les participants. Les participants en question n'étaient pas obligés de participer et pouvaient, en tout temps, se retirer du tirage, voir du questionnaire de recherche ;

- tel qu'explicité plus haut, les participants-es qui désiraient participer au tirage des iPads avaient, dans un espace électronique prévu à cette fin (à la fin du questionnaire) : 1. à consentir à une formule spécifique qu'on retrouve plus haut ; 2. à fournir un renseignement codé (leur numéro de membres de l'ordre professionnel et/ou de l'association professionnelle) qui était directement et automatiquement transféré dans une adresse électronique que seul le responsable de la recherche avait accès. Les données étaient ainsi conservées par le chercheur principal jusqu'au tirage final en tant que tel. On doit donc logiquement comprendre qu'en tout et partout, seulement deux numéros (les gagnants du tirage des iPads) codés seront associés à des noms dans ce projet de recherche.

Pour faire le tirage, nous avons apposé sur une page de papier les numéros des membres avec un sigle qui identifie s'il s'agit d'un membre de l'ATTSO ou de l'OTSTCFQ. Nous avons ensuite découpé les multiples morceaux de papier avec les numéros et nous avons déposé le tout dans deux boîtes, une boîte pour le Québec et une boîte pour l'Ontario. Nous avons obtenus le concours d'une personne (collègue de travail membre de l'OTSTTSO et de l'ATTSO qui agira comme témoin (un/une collègue de travail) et nous avons pigé dans chacune des boîtes un papier-numéro. Nous avons ensuite entré en contact avec les organisations professionnelles respectives pour divulguer les numéros des gagnants. Nous demandions ensuite au personnel des organisations professionnelles d'entrer en contact avec les gagnants afin de leur signifier la nouvelle et leur demander s'ils acceptent que le responsable de la recherche puisse entrer en contact avec eux afin d'obtenir une adresse où livrer les iPads par la poste. Dans les minutes qui ont suivi le tirage, nous avons procédé à la destruction à la fois les renseignements codés tant sur les bouts de papier (déchiqueteuse à papier) que sur dans le support/clef USB prévu à cette fin. Le tirage s'est effectué le 11 janvier 2013.

## **5.12 Pré-test**

Avant de faire la distribution des questionnaires auprès des travailleurs sociaux en Ontario ou au Québec, nous avons procédé à un pré-test auprès de quatre travailleurs sociaux de la région de Sudbury (deux anglophones et deux francophones) et trois francophones du Québec. Ces professionnels ont reçu une copie du questionnaire et ont pu nous fournir des critiques importantes avant le lancement à plus grande échelle, par exemple : le temps requis pour remplir le questionnaire, les avantages et les limites de l'outil d'enquête, et la syntaxe.

## **5.13 Contribution personnelle à la recherche**

De façon globale, notre contribution se veut d'abord une tentative de structuration théorique des travaux qui sont axés sur les déterminants structuro-organisationnels de la souffrance au travail. L'originalité de notre recherche tient toutefois à cette utilisation d'un modèle théorique qui servira à la vérification empirique et permettra plus spécifiquement de dégager de l'ensemble consensuel et théorique entourant les déterminants structuro-organisationnels de la souffrance au travail, la question des normativités en tension chez les travailleurs sociaux au travail.

Notre contribution se veut aussi un effort d'articulation à l'empirie de cette structuration, mais d'un point de vue global, c'est-à-dire en tenant compte de l'ensemble des éléments qui appellent la structuration.



En somme, notre recherche permettra simultanément :

1. de vérifier ce qui est dit et pris pour acquis relativement aux causes structuro-organisationnelles de la souffrance psychique au travail ;
2. d'intégrer les travaux théoriques marginalisés qui portent les variabilités individuelles des états psychiques au travail ;
3. de relancer le débat sur la souffrance psychique au travail via la question des normativités en tension chez les travailleurs sociaux ;
4. de mieux cibler les conditions de travail qui interpellent les travailleurs sociaux de nos jours ;
5. de relancer le débat ou la recherche en travail social ;
6. de participer à l'amélioration des milieux de travail où évoluent les travailleurs sociaux.

## CHAPITRE 6

### LA DESCRIPTION DES RÉSULTATS

#### 6.1 Première partie de la description des résultats : la différence de moyennes pour diverses variables

Ce chapitre constitue la partie descriptive en lien avec la question suivante: est-ce que les gens souffrent au travail ?

Pour répondre à ces questions, nous présenterons dans ce qui suit des tableaux indiquant, pour les principales variables dépendantes<sup>679</sup>, des moyennes et écarts-types. Nous produirons ensuite, pour chaque analyse, un descriptif synthétique qui vise deux objectifs : 1. attirer l'attention du lecteur sur des résultats en particulier ; 2. fournir une vision générale des résultats.

**Tableau 3 Moyennes et écarts-types pour diverses émotions biopsychologiques liées au travail**

(1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	s
1. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve du stress	4,44	1,26
2. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de l'angoisse	3,32	1,51
3. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de l'impuissance	3,92	1,49
4. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de la frustration	4,21	1,36
5. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve du découragement	3,41	1,50
6. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de la déception	3,56	1,54
7. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je vis divers troubles digestifs	2,34	1,52
8. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je suis agité et/ou incapable de tenir en place	2,40	1,38
10. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle	2,09	1,24
11. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour	3,53	1,63

<sup>679</sup> Bien que ce soient les variables dépendantes qui seront ici analysées, nous nous sommes permis d'analyser les moyennes et les écarts-types pour un groupe de variables indépendantes qui portent sur un contenu moral (affirmations morales) et qu'on retrouve dans le tableau 11 qui suit.

12. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je me trouve incompétent	2,58	1,36
13. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer	2,44	1,48
14. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai peur de perdre mon emploi	2,07	1,38
15. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai peur de perdre mon titre professionnel	1,74	1,16
17. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je consomme des psychotropes	1,21	0,80
18. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je consomme de l'alcool	1,79	1,05

On note dans les résultats de ce tableau la présence de deux ensembles dominants. D'une façon générale, il semble que le travail produise son lot de stress (ce qui n'est pas mal en soi) et son lot de frustration. Pour ce qui est des émotions plus existentiellement psychologiques, comme le découragement et la déception, la souffrance est présente. Ce sont des valeurs qui sont au-dessus de trois, mais ce sont des résultats qui sont bien au centre de la distribution. Donc on peut dire que ça existe, qu'il y a de la souffrance vécue par les répondants ; mais il n'y a rien qui témoigne ici d'une souffrance généralisée et forte. La moyenne n'est ni forte ni faible (découragement et déception), et, en plus, les écarts-types sont, pour la plupart, un peu au-dessus de un mais se tiennent à bonne distance de deux. Donc, il y a des variations individuelles, mais vraiment relatives. Il n'y a pas de grandes variations individuelles. Ainsi, il semble que les moyennes traduisent assez bien cette concentration des résultats autour des diverses expériences émotives (biopsychologiques) susceptibles de produire de la souffrance chez les répondants.

Il semble, par ailleurs, que l'ensemble des moyennes qui est au-dessous de deux montre bien que les gens consomment peu d'alcool et de psychotropes et il semble qu'il n'y a pas de peur très marquée chez les répondants de perdre leur emploi ou leur titre professionnel.

**Tableau 4 Moyennes et écarts-types pour divers vécus moraux liés au travail**

	$\bar{X}$	s
1. J'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)	2,02	1,07
2. J'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)	1,91	1,04
3. J'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)	1,53	0,89
4. J'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	2,95	1,60
5. J'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	4,44	1,31

On peut remarquer dans ces résultats la présence d'un ensemble dominant composé d'une seule variable et de deux autres ensembles. On note la question qui porte sur le sentiment chez les répondants que le travail puisse être utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés surplombe les autres. Dans cet ordre d'idées, on peut penser que, parmi les vécus moraux, c'est le fait, pour les répondants, de ne pas avoir le sentiment que leur travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés qui les préoccupent le plus au travail. Ensuite, on trouve comme deuxième moyenne 2,95. Bien qu'elle se distingue légèrement de la moyenne la plus forte et de l'ensemble des autres moyennes, elle est ni forte ni faible et instruit sur le fait qu'au même titre qu'il peut s'avérer difficile de ne pas sentir que son travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés, il peut l'être aussi de ne pas sentir que son travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société. Par ailleurs, et grâce à l'ensemble majoritaire des moyennes qui vont entre 2,02 et 1,53, on peut affirmer que, bien qu'il puisse y avoir de la souffrance vécue en lien avec divers vécus moraux, voire que des sentiments moraux<sup>680</sup> (remords, culpabilité, honte) soient bien présents et générateurs de souffrance au travail, ils ne sont pas très marqués chez les répondants. Par ordre décroissant, il semble que le

<sup>680</sup> Paul Dumouchel, *op. cit.*, 2003, p. 8.

remords génère plus de malaise que la culpabilité, et enfin, que la honte soit la moins représentative d'un vécu moral de souffrance.

La force des moyennes autour des vécus moraux ne permet pas de relever la présence d'une généralisation nous permettant de dire que tous les répondants sont fortement préoccupés à cause des divers vécus moraux. En effet, et comme dans le tableau précédent, les écarts-types sont, pour la majorité, légèrement au-dessus de un, mais se tiennent à bonne distance de deux. Ce qui prouve en quelque sorte qu'il n'y a pas d'énorme différence entre les individus, la concentration autour des moyennes est donc assez forte. Autrement dit, s'il y a la présence de variations individuelles, elles ne sont pas importantes.

**Tableau 5 Moyennes et écarts-types pour divers vécus éthiques liés au travail**

(1 = jamais et 6 = très souvent)		
	$\bar{X}$	s
1. Au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle	4,73	1,19
2. Au travail, je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles	4,47	1,40
3. Au travail, j'ai besoin de savoir comment bien agir	3,69	1,59
4. Au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile	4,69	1,17

On observe dans ces résultats la présence de trois ensembles dominants. En effet, et par ordre d'importance, il semble que la question axiologique et les interrogations qu'elle suscite chez les répondants au travail est un fait d'actualité qui pose problème au travail. En effet, avec des valeurs qui frôlent le cinq sur la distribution, il apparaît clair que le fait de pouvoir choisir les valeurs qui guident la conduite professionnelle a une incidence importante sur la souffrance vécue par les répondants au travail. De même, avec un écart de 1,04 point de la valeur la plus forte, il semble que le fait d'éprouver le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile puisse produire son lot de préoccupation

chez les répondants. Ensuite, avec 0,26 de points d'écart avec la première variable et 0,22 avec la seconde, on peut également considérer que le fait de se demander pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles puisse produire de la souffrance non négligeable chez les répondants. La moyenne composée de ces trois valeurs qui sont au-dessus de quatre et qui dépassent légèrement le centre de la distribution témoigne d'un fait : il y a bel et bien une souffrance produite par les questionnements portant sur les valeurs qui guident les conduites professionnelles, sur les raisons qui légitiment les gestes à poser auprès des clientèles. Toutefois, on ne peut pas, de cet ensemble de moyennes qui balise divers vécus éthiques capables de produire des préoccupations éthiques au travail, parler d'une généralisation du genre. Si la moyenne de ces résultats est considérable dans l'ensemble de la distribution qui va de un à six, on note que les écarts-types sont quelque peu au-dessus de un et sont situés à bonne distance de deux. On peut donc déduire qu'il y a des variations individuelles, mais elles sont faibles ou relatives, sans grande importance.

Enfin, et grâce à la moyenne de 3,69 qui n'est ni forte ni faible et qui se situe au centre de la distribution, il semble qu'un nombre non négligeable de répondants éprouvent, à des degrés divers, le besoin de savoir comment bien agir au travail.

**Tableau 6 Moyennes et écarts-types pour divers vécus déontologiques liés au travail**

(1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)		
	$\bar{X}$	s
1. J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle	4,20	1,31
2. J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues	3,37	1,50
3. J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (administrateurs)	3,28	1,48
4. J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général	3,95	1,46
5. J'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent)	4,67	1,29
6. J'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions (1 = jamais et 6 = très souvent)	4,06	1,33

Les résultats révèlent la présence de deux ensembles importants : un premier composé de trois valeurs au-dessus de quatre et un second impliquant trois valeurs inférieures à quatre.

Les résultats du premier ensemble montrent que, sur le plan des vécus déontologiques, le besoin chez les répondants de s'assurer que leur action soit conforme aux devoirs déontologiques de la profession est celui dont l'incidence est la plus grande sur la souffrance vécue au travail. Vient ensuite, avec les deux autres moyennes, la question du caractère contraignant des devoirs qui régissent la profession et qui dictent les rapports que les répondants doivent avoir avec la clientèle. Avec un résultat légèrement au-dessus de quatre, on trouve la deuxième moyenne qui révèle que les répondants peuvent, à des degrés de fréquence plus ou moins élevés, être préoccupé à cause du fait que le code de déontologie tient ou non compte du contexte dans lequel s'actualisent leurs interventions. Même si les résultats qui composent l'ensemble dominant sont au-dessus du quatre et témoignent qu'il y a des vécus déontologiques qui produisent bel et bien des préoccupations au travail chez les répondants, ils demeurent légèrement à droite du centre de la distribution.

L'autre ensemble composé de moyennes ni fortes ni faibles peut être lié au premier ensemble, et plus spécifiquement à la moyenne la plus élevée du tableau. Ce deuxième composé de valeurs qui est au-dessus de trois témoigne de nouveau du caractère potentiellement préoccupant posé par les devoirs qui régissent la profession et qui portent, par ordre d'importance, sur la régulation des rapports avec le public en général, les collègues et les supérieurs (administrateurs).

Si l'on considère que les résultats sous le premier ensemble de moyennes dépassent légèrement le centre de la distribution, que les résultats sous le deuxième ensemble sont situés plus au centre de cette même distribution, c'est qu'il y a une préoccupation vécue qui est notable au travail, mais ce n'est pas une préoccupation qui nous permet, encore ici, de dire que tous les répondants sont grandement préoccupés à cause de divers vécus déontologiques liés au travail. Autrement dit, même si un nombre non négligeable de répondants sont préoccupés au travail à cause de vécus déontologiques, ce ne sont pas tous les répondants qui le sont intensément. Encore ici, les écarts-types sont situés un peu au-dessus de un et à bonne distance de deux. S'il y a des variations individuelles, elles n'ont pas une signification remarquable.

**Tableau 7 Moyennes et écarts-types pour divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail**

(1 = jamais et 6 = très souvent)		
	$\bar{X}$	s
1. J'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique	2,52	1,28
2. Au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession	2,75	1,49
3. J'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	3,77	1,51
4. J'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	4,58	1,37
5. Dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice	4,83	1,08



de ma profession		
6. J'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme	2,66	1,44
7. Je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste	2,67	1,38

Les résultats qu'on trouve dans cette distribution révèlent la présence de trois ensembles de variables capables d'éclairer les types de vécus éthiques et déontologiques qui interviennent plus que d'autres sur le plan de la préoccupation vécue au travail chez les répondants. Ainsi, et avec un pointage qui s'approche de cinq dans la distribution, on retrouve un premier ensemble de deux moyennes, dont la plus significative renvoie à l'idée que, dans l'exécution des tâches, le fait de pouvoir être fidèle aux principes qui régissent l'exercice de la profession interfère de façon importante dans la préoccupation vécue chez les répondants. Si le fait d'être fidèle aux principes qui régissent l'exercice de la profession est un gage de non-souffrance, on comprend, grâce à la deuxième moyenne en puissance, qu'il peut alors s'avérer préoccupant pour ces mêmes répondants de constater que, pour résoudre les problèmes complexes au travail, la seule référence au code de déontologie ne soit pas suffisante. On note une moyenne (3,77), ni forte ni faible, qui est au centre du groupe de variables les plus fortes et les plus faibles. Ce résultat révèle qu'il peut s'avérer difficile de questionner la règle déontique, voire d'éprouver le besoin d'interpréter ou de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à réguler la conduite professionnelle.

Avec cet autre ensemble de moyennes ni fortes ni faibles situées au-dessous de trois, on mesure peut-être moins fortement – mais on le fait quand même – cette difficulté liée au besoin qu'ont des répondants de réfléchir aux devoirs, obligations et règles qui régulent leur pratique, surtout lorsqu'il y a tension entre les valeurs personnelles et le système de valeurs professionnelles ou

lorsqu'ils ont le sentiment qu'agir de façon responsable peut les obliger à désobéir aux règles de l'organisme.

En somme, voilà encore des résultats qui indiquent que la préoccupation produite par des vécus éthiques et déontologiques s'observe à des degrés divers au travail. Même si nous retrouvons les moyennes les plus fortes enregistrées jusqu'à maintenant, on ne peut, encore ici, conclure à la généralisation d'une préoccupation éthique et déontologique élevée chez l'ensemble des répondants ayant participé à la recherche. De surcroît, on note que les écarts-types, qui sont majoritairement au-dessous de deux, montrent la présence de variations individuelles relatives dans les résultats.

**Tableau 8 Moyennes et écarts-types pour divers vécus éthiques et moraux liés au travail**

(1 = jamais et 6 = très souvent)		
	$\bar{X}$	s
1. Au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles	3,39	1,58
2. Je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle	4,15	1,50
3. L'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession	3,25	1,57
4. J'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	3,33	1,68
5. Si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	2,50	1,31
6. Je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	4,12	1,51

Dans ce tableau, et au contraire des tableaux précédents, il n'y a pas de variations très marquées entre les moyennes. On observe néanmoins la présence de trois ensembles dominants. Un premier est composé des deux moyennes les plus fortes, qui sont légèrement au-dessus de quatre, donc plus près du centre de la distribution qu'éloignées. Avec 0,03 de points qui les séparent, ce

groupe de variables, en plus de témoigner qu'il y a bel et bien une préoccupation due aux vécus éthiques et moraux, éclaire de nouveau cette tension normative à potentiel souffrant lorsque des obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que les répondants jugent moralement juste de faire. Or, on peut mieux comprendre la teneur de cette préoccupation normative si, par exemple, les répondants trouvent admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que son devoir commande.

Avec le deuxième ensemble de trois valeurs se situant au-dessus de trois et au centre de la distribution, on en vient à penser que, même avec une moyenne ni forte ni faible, il y a encore la présence de cette préoccupation chez les répondants lorsqu'ils s'interrogent ou réfléchissent aux raisons morales qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles, lorsqu'ils constatent des injustices vécues par cette même clientèle, bref, lorsqu'ils en viennent à penser que les seules références à ce qu'ils jugent bien ou mal ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle. Il semble, par ailleurs, que la moyenne au-dessous de trois témoigne du fait que, devant le fait que des règles en société peuvent être en conflit avec des actions jugées bonnes chez les répondants, la question de la transgression des règles sociales génère le moins de préoccupation dans ce tableau.

En outre, et même si ces trois groupes de valeurs rendent compte qu'il y a des vécus éthiques et moraux qui produisent à des degrés divers des préoccupations au travail chez les répondants, nous ne pouvons toujours pas affirmer que tous les répondants sont grandement préoccupés dû aux vécus éthiques et moraux liés au travail. Les écarts-types sont parfois un peu au-dessus de un,

mais se tiennent à distance confortable de deux. S'il y a des variations individuelles, elles ne sont pas très grandes.

**Tableau 9 Moyennes et écarts-types pour divers vécus moraux et déontologiques liés au travail**

(1 = jamais et 6 = très souvent)		
	$\bar{X}$	s
1. Mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie	2,55	1,37
2. J'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie	1,94	1,10
3. La déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire	1,85	1,06
4. J'ai le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser ma conscience personnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	3,32	1,55
5. J'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	3,46	1,69

Dans cette distribution, aucune des valeurs n'atteint quatre et, dans deux cas sur cinq, elles sont inférieures à deux. Nous retraçons ainsi dans ces résultats deux ensembles, un premier composé de deux moyennes au-dessus de trois et d'une légèrement inférieure à trois. Ce premier ensemble qui présente des résultats ni forts ni faibles renvoie à cette préoccupation que les répondants vivent lorsqu'ils constatent les limites des normes administratives à guider leur conduite professionnelle, lorsqu'ils croient que leurs décisions au travail sont influencées par des valeurs morales ne se trouvant pas dans le code de déontologie ou qu'obéir aux normes déontologiques reste un devoir qui doit surpasser jusqu'à leur conscience personnelle. Dans ce tableau, on note toujours cette constance à l'effet que les écarts-types sont pratiquement tous un peu au-dessus de un, mais se tiennent à une bonne distance de deux. Comme dans la majorité des tableaux jusqu'ici, il apparaît que la moyenne traduise bien cette concentration des résultats autour des divers vécus moraux et déontologiques propices à générer des préoccupations chez les

répondants. Encore ici, avec une moyenne la plus forte de 3,46 et d'un écart-type de 1,69, on peut dire qu'il y a bel et bien, dans l'ensemble, des préoccupations attribuables aux divers vécus moraux et déontologiques au travail.

On note, toutefois, que les moyennes qui se situent en bas de deux révèlent que le conflit entre les valeurs morales personnelles des répondants et les normes contenues dans le code de déontologie génèrent moins de préoccupation que les autres conflits normatifs répertoriés précédemment.

**Tableau 10 Moyennes et écarts-types pour divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail**

(1 = jamais et 6 = très souvent)		
	$\bar{X}$	s
1. Au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société	3,00	1,47

Ce tableau montre que le tiraillement entre les attentes personnelles, les attentes de la profession et les attentes de la société génère une préoccupation au travail, mais qu'il s'agit ici d'une moyenne au centre de la distribution qui, encore une fois, n'est ni forte ni faible et qui nous oblige à ne pas trop étendre le phénomène. Si l'écart-type, légèrement au-dessus de un, se tient encore là à bonne distance de deux, c'est qu'il y a des variations individuelles, mais qui ne sont pas dès plus importantes.

**Tableau 11 Moyennes et écarts-types pour le composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales liées au travail**

(1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)		
	$\bar{X}$	s
1. La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société	3,62	1,47
2. Ne pas respecter les normes sociales informelles non-écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles)	3,64	1,47
3. L'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur	3,69	1,35
4. Les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société	3,95	1,34
5. Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail	3,55	1,34
6. Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de guider la pratique des professionnels	4,13	1,21
7. Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements professionnels jugés acceptables	4,23	1,17
8. Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'améliorer la qualité des services rendus par les professionnels	4,15	1,20
9. Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire le public en général	4,57	1,15
10. Les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides	3,22	1,31
11. Les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population	4,33	1,23
12. Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement	4,76	1,26
13. Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit	3,64	1,70
14. Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique	3,05	1,53
15. Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter	3,33	1,48
16. L'élaboration des normes organisationnelles en matière de santé et de services sociaux n'implique jamais le public	3,27	1,48
17. Les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales	3,05	1,22
18. Le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux	4,01	1,41
19. Le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux	4,59	1,39
20. C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains	4,30	1,43
21. Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux et la gestion des organisations de santé et de services sociaux	4,22	1,38
22. Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux dans l'appareil d'État et les dispositifs de gestion qui participent à la déprofessionnalisation du travail social	4,04	1,45
23. Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles	4,21	1,29
24. La définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations	4,69	1,17
25. Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles	4,32	1,49
26. Les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles	3,91	1,52

27. Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?	2,46	1,42
28. Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail	3,35	1,51

Précisons que, bien que nous trouverons plus loin ces énoncés dans une analyse de régression multiple pas à pas (comme variables indépendantes) et qui portera sur l'observation que les répondants font de l'impact du composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales sur diverses émotions biopsychologiques ou vécus moraux, éthiques, déontologiques (jumelés ou non) liées au travail, nous avons cru bon de faire l'analyse des moyennes et des écarts-types, car il s'agit d'un contenu moral qui est au cœur de nos objectifs de recherche.

Les résultats de ce tableau, bien que nombreux, montrent la présence de plusieurs ensembles de valeurs. Le premier englobe les quatre moyennes les plus fortes qui, en plus d'être étroitement liées ensemble, se situent au-dessus de 4,50. Ainsi, et par ordre d'importance, il semble que la souffrance vécue au travail se situe principalement au niveau des situations suivantes : lorsque les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement ; lorsque la définition d'un service efficace diffère entre les répondants et leurs organisations et le fait que le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux ; en tension avec ces trois premières valeurs, lorsque les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire le public en général. Ces valeurs les plus fortes sont aussi liées aux dix moyennes situées au-dessus de quatre. Ce premier ensemble montre que l'entrechoc du composé des normes professionnelles, organisationnelles et sociales génère une souffrance au travail qui est notable. Toutefois, et comme nous l'avons noté à plusieurs reprises, même si l'ensemble des résultats de ce premier

ensemble dépasse de peu le centre de la distribution, même si ce premier ensemble est suivi d'un deuxième qui compte treize moyennes situées au-dessus de trois et au-dessous de quatre, on ne peut pas parler d'une généralisation de la souffrance à cause du composé normatif en question.

Qui plus est, on note (encore) dans ce tableau que les écarts-types sont similaires à ceux des tableaux précédents, c'est-à-dire un peu au-dessus de un, mais en général à bonne distance de deux. Cela renvoie de nouveau à cette tendance voulant que, bien qu'on note la présence de variations individuelles dans les résultats, ces variations sont relatives dans l'ensemble. Bref, et en général, il semble que la moyenne dans ce tableau traduit assez bien une concentration des résultats autour des diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales susceptibles de produire de la souffrance et/ou des préoccupations chez les répondants.

Enfin, on note une seule moyenne au-dessous de trois et au-dessus de deux qui montre qu'une souffrance existe bel et bien chez les répondants, mais plus faiblement que l'ensemble : celle qui est montrée que le caractère contraignant des attentes organisationnelles, sociales et professionnelles est tel que les répondants peuvent en arriver à s'interroger au plan existentiel de la sorte : à quoi bon intervenir ?

## **6.2 Deuxième partie de la description des résultats**

Partie descriptive en lien avec les deux questions suivantes : est-ce qu'il y a des variations de la souffrance chez les répondants en fonction des variables suivantes : le sexe, le niveau de scolarité, le poste occupé, la province ? S'il y a des différences inférables, est-ce qu'elles sont importantes ?



### **6.2.1 Différence de moyennes pour diverses variables selon le sexe (hommes et femmes)**

Pour mieux comprendre les courts résumés qui suivent, il est recommandé de se référer à l'Annexe II, et plus spécifiquement à la deuxième partie de la description des résultats, voir le titre suivant : la différence de moyennes pour diverses variables selon le sexe des répondants (au point 1).

Pour vérifier si la souffrance vécue au travail varie selon qu'on est une femme ou un homme, nous recourrons au test t sur la comparaison de moyennes pour échantillons indépendants. Les variables dépendantes à tester en lien avec la première variable indépendante qu'est le sexe sont les mêmes que celles qu'on retrouve plus haut : diverses émotions, divers vécus moraux, divers vécus éthiques, divers vécus déontologiques, divers vécus éthiques et déontologiques, divers vécus éthiques et moraux, divers vécus moraux et déontologiques, divers vécus moraux, éthiques et déontologiques.

De façon générale, si les différences entre les sexes, en principe, ne sont pas attribuables au hasard, on peut affirmer qu'il y a inégalité des moyennes entre les hommes et les femmes. Toutefois, et même si ces différences ne sont pas attribuables au hasard, on note que cette différence reste, dans l'ensemble, minime.

#### **1. Émotions biopsychologiques liées au travail**

Lorsqu'on analyse le tableau 1 (Annexe II), on se rend compte que, dans l'ensemble, il n'y a pas de différence importante entre les femmes et les hommes. En effet, sur 16 tests, à 13 reprises, il n'y a pas de différences entre les deux groupes. Et, même quand le test détecte une différence

inférable<sup>681</sup> (à trois reprises), elle demeure faible. Par exemple, si les hommes éprouvent plus que les femmes un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle, la différence ne dépasse pas 0,25 sur une échelle de six points. Le manque d'empathie est donc à peine plus élevé chez les hommes que chez les femmes. Même chose avec la peur de perdre son emploi qui serait plus élevée chez les hommes que chez les femmes. On trouve encore là une différence faible (de 0,36). Enfin, on note que, si les hommes consomment plus de l'alcool que les femmes, il n'y a que 0,32 qui sépare les deux groupes, ce qui est plutôt mince.

## **2. Pour divers vécus moraux liés au travail**

En se référant au tableau 2 (Annexe II), on constate qu'il n'y a pas de différences entre les hommes et les femmes pour ce qui est des divers vécus moraux au travail.

## **3. Pour divers vécus éthiques liés au travail**

Comme pour le tableau qui précède, on remarque dans le tableau 3 (Annexe II), qu'il n'y a pas de différences de moyennes pour divers vécus éthiques liés au travail selon le sexe des répondants.

## **4. Pour divers vécus déontologiques liés au travail**

En se référant au tableau 4 (Annexe II), on constate encore qu'il n'y a pas de différences notables entre les femmes et les hommes, car sur six tests statistiques, à cinq reprises, on n'observe pas de différences entre les deux groupes. Si le test détecte une seule différence inférable, elle demeure faible. Ainsi, si on peut dire que les femmes plus que les hommes ont le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent les interventions, la différence ne

---

<sup>681</sup> Qui est statistiquement significative, ou dont la probabilité qu'elle soit attribuable au hasard est inférieure à 0,05.

dépasse pas 0,26 sur une échelle de six points. Autrement dit, le sentiment autour du code de déontologie est à peine plus élevé chez les femmes que chez les hommes.

### **5. Pour divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail**

En fonction des résultats dans le tableau 5 (Annexe II), on note qu'il n'y a pas de différences de moyennes pour les divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail selon le sexe des répondants.

### **6. Pour divers vécus éthiques et moraux liés au travail**

Le tableau 6 (Annexe II), témoigne aussi qu'il n'y a pas de différences marquées entre les femmes et les hommes, car sur six tests, à cinq reprises, on n'observe pas de différences entre les deux groupes. Le test détecte une seule différence inférable et elle est plutôt faible. Or, si les hommes expriment plus fortement que les femmes que si les règles en société sont en conflit avec une action qu'ils jugent bonne et qu'ils croient qu'il est légitime de les transgresser, cette différence est minime, car elle ne dépasse pas 0,33 sur une échelle de six points.

### **7. Pour divers vécus moraux et déontologiques liés au travail**

Comme on l'a fait dans le tableau précédent, on observe au tableau 7 (Annexe II), qu'il n'y a pas de différences notables entre les deux groupes. En effet, sur cinq tests effectués, à quatre reprises, il n'y a pas de différences entre les deux groupes. Il n'y a qu'une différence inférable détectée par le test et celle-ci montre que les hommes plus que les femmes sont d'avis que leurs décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de

déontologie. Toutefois, cette différence est relativement faible, car il n'y a que 0,30 sur une échelle de six points qui séparent les deux groupes.

#### **8. Pour divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail**

Le dernier tableau de l'ensemble se trouvant dans l'annexe II, indique, lui aussi, qu'il n'y a pas de différences de moyennes pour divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail.

#### **9. Pour diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales liées au travail**

Si on se réfère au tableau 9 (Annexe II), on constate que, dans l'ensemble, il n'y a pas de différence très marquée entre les femmes et les hommes. Par exemple, sur 28 tests statistiques effectués, à 23 reprises, il n'y a pas de différence entre les deux groupes. Lorsque le test statistique détecte une différence, elle est en majeure partie faible. Ainsi, l'écart le plus grand entre les deux groupes ne comprend que 0,38 sur une échelle de six points et montre que les femmes un peu plus que les hommes sont d'avis que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit. Ensuite, avec seulement 0,30, il apparaît que les hommes plus que les femmes seraient d'avis que l'élaboration des normes organisationnelles en matière de santé et de services sociaux n'implique jamais le public. Avec cette fois 0,29 sur une échelle de six points, le test montre qu'un peu plus les femmes que les hommes pensent que le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux. Somme toute, et bien qu'il y ait de très minces différences entre les sexes qui ne sont pas attribuables au hasard, ces différences sont relativement faibles dans l'ensemble.

### **6.2.2 Différence de moyennes pour diverses variables selon le niveau de scolarité (baccalauréat, maîtrise et doctorat)**

Afin de bien saisir les propos qui suivent, veuillez vous référer à la même annexe II, au titre suivant : selon le niveau de scolarité des répondants (au point 2).

#### **1. Pour diverses émotions biopsychologiques liées au travail**

En se référant au tableau 10 (Annexe II), force est pour nous de constater que, sur 16 tests, il y en a dix fois où  $p < 0,05$ . Le test, même s'il détecte une différence inférable à dix reprises entre les deux groupes, demeure plutôt faible dans l'ensemble. Pour preuve, l'écart le plus élevé correspond à 0,43 sur une échelle de six points, ce qui demeure très faible au plan statistique. Cet écart montre qu'en comparaison avec les détenteurs d'une maîtrise ou d'un doctorat, dans une faible mesure, les répondants ayant un baccalauréat auraient plus de difficulté à tenir leurs dossiers-clients à jour. En outre, et pour mieux comprendre la mince différence entre les deux groupes, rapportons-nous à quelques écarts qu'on peut retracer dans ce qui suit :

- avec un écart de 41 centièmes, la peur de perdre son emploi serait à peine plus élevée chez ceux qui possèdent une maîtrise ou un doctorat que chez ceux de l'autre groupe ;
- avec un écart de 32 centièmes, l'angoisse éprouvée au travail serait plus élevée chez ceux qui détiennent une maîtrise ou un doctorat que chez ceux de l'autre groupe ;
- avec un même écart de 32 centièmes, ce sont ceux qui détiennent un baccalauréat qui éprouveraient plus de déception.

Bref, bien qu'il y ait des différences entre les deux groupes qui ne sont pas attribuables au hasard, ces différences restent globalement faibles.

## **2. Pour divers vécus moraux liés au travail**

Un coup d'œil au tableau 11 (Annexe II), indique qu'il n'y a pas de différences notables entre les deux groupes, car, sur cinq tests, à trois reprises, il n'y a pas de différences entre les répondants. Il y a deux différences inféribles de moins de 0,35 sur une échelle de six points qui sont détectées par le test et elles montrent que les répondants ayant un baccalauréat ont légèrement plus que les autres le sentiment que leur travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société (0,34). Le test révèle aussi que les détenteurs d'un baccalauréat ont à peine plus que ceux qui détiennent une maîtrise ou un doctorat le sentiment que leur travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (0,19).

## **3. Pour divers vécus éthiques liés au travail**

En se référant au tableau 12 (Annexe II), on note cette même tendance à l'effet qu'il n'y a pas de différences importantes entre les deux groupes. Ainsi, sur quatre tests statistiques, il n'y a qu'à deux reprises que le test détecte deux différences inféribles, mais ces différences sont plutôt faibles, car elles ne dépassent pas 0,40 sur une échelle de six points. En ce sens, les détenteurs d'une maîtrise ou d'un doctorat dépassent à peine ceux qui détiennent un baccalauréat pour ce qui est : 1. du besoin de savoir comment bien agir (0,40) ; 2. des questionnements visant à se demander pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles (0,30).

## **4. Pour divers vécus déontologiques liés au travail**

À l'image des descriptifs précédents, le tableau 13 (Annexe II), montre que, sur quatre tests sur six, il n'y a pas de différences entre ceux qui détiennent un baccalauréat et ceux qui détiennent une maîtrise ou un doctorat. Si le test montre deux différences inféribles, elles demeurent faibles.

Il existe ainsi une mince différence au profit de ceux qui détiennent une maîtrise et un doctorat et qui ont : 1. le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent leurs interventions (0,30) ; 2. le besoin de s'assurer que leur action soit conforme aux devoirs déontologiques de leur profession (0,25).

### **5. Pour divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail**

Une référence au tableau 14 (Annexe II), permet de constater que, sur sept tests, il n'y a qu'à trois reprises où l'on note une différence inférable. Et, dans les trois cas, la différence reste en deçà de 0,50 sur une échelle de six points. On observe néanmoins que le groupe de ceux qui détiennent une maîtrise et un doctorat éprouverait légèrement plus que l'autre groupe le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce qu'ils doivent faire à leur travail (0,46). Les résultats indiquent également que le groupe détenteur d'un baccalauréat vivrait légèrement plus que l'autre groupe une tension entre ses valeurs et le système de valeurs qui guident la profession (0,22). Bref, le groupe de maîtrise et de doctorat vivrait à peine plus que l'autre groupe le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (0,22).

### **6. Pour divers vécus éthiques et moraux liés au travail**

En référence au tableau 15 (Annexe II), on note qu'il y a cinq tests sur six où il y a une différence inférable. Dans ce lot, et même si deux tests dépassent 0,50 (0,71 et 0,59), la majorité (3 sur 5) sont inférieurs à 0,50 sur une échelle de six, donc, faibles dans l'ensemble. Même si la majorité des différences inférables se trouvent dans le groupe des détenteurs d'une maîtrise ou d'un doctorat, on ne peut, sur la base de la moyenne générale, conclure à une tendance à l'effet qu'un

groupe souffre plus que l'autre. Rappelons néanmoins quelques-unes des différences inférables les plus fortes du groupe des détenteurs de maîtrise et de doctorat :

1. ceux-ci s'interrogent plus que les autres sur les raisons morales qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles (0,71) ;
2. ils tendent plus à trouver admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande (0,59).

On note enfin que les détenteurs du baccalauréat trouvent ça à peine plus difficile que les répondants de l'autre groupe quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce qu'ils jugent moralement juste de faire auprès des clientèles (0,19). Bref, malgré les différences qui ne sont pas attribuables au hasard, il importe de garder en mémoire ces différences.

### **7. Pour divers vécus moraux et déontologiques liés au travail**

En se rapportant au tableau 16 (Annexe II), on peut conclure qu'il n'y a pas de différences marquées entre les deux groupes. En effet, sur cinq tests, à quatre reprises, on n'observe pas de différences entre ceux qui détiennent un baccalauréat et ceux qui détiennent une maîtrise ou un doctorat. Le test détecte une seule différence inférable et elle demeure très faible (0,19 sur une échelle de six). Ainsi, les détenteurs de maîtrise et de doctorat indiquent à peine plus que de ceux de l'autre groupe que leurs décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se trouvent pas dans le code de déontologie.

### **8. Pour divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail**

Le tableau 17 (Annexe II) indique de nouveau qu'il n'y a pas de différences de moyennes pour divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail.



## **9. Pour diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales liées au travail**

En se référant au tableau 18 (Annexe II), on note encore ici que, dans l'ensemble, il n'y a pas de différence très marquée entre les deux groupes. Ainsi, sur 28 tests statistiques, on note qu'à 15 reprises, il n'y a pas de différence entre les deux groupes. Comme nous l'avons maintes et maintes fois rapporté jusqu'à maintenant, lorsque le test statistique détecte une différence inférable, celle-ci est faible. Pour preuve, les 13 différences inférables sont inférieures à 0,50 sur une échelle de six. Dans le but d'en identifier quelques-unes, on peut se référer aux données suivantes :

- les détenteurs de baccalauréat légèrement plus que l'autre groupe sont d'avis que les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter (0,49) ;
- les détenteurs de baccalauréat légèrement plus que l'autre groupe sont d'avis que c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois humains (0,35) ;
- les détenteurs de baccalauréat légèrement plus que l'autre groupe sont d'avis que le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux (0,35).

Enfin, et bien qu'il y ait des différences entre les deux groupes qui ne sont pas attribuables au hasard, ces différences sont, dans l'ensemble, relativement faibles.

### **6.2.3 Différence de moyennes pour diverses variables selon le poste occupé (clinicien et autres)**

Pour mieux comprendre les segments qui suivent, il est recommandé de se référer à la même annexe et au titre suivant : selon le poste occupé (au point 3)

## **1. Pour diverses émotions biopsychologiques liées au travail**

En se référant au tableau 19 (Annexe II), on constate que le poste occupé n'a, encore ici, que peu ou n'a pas d'incidence sur la souffrance vécue chez les répondants. On note ainsi que, sur 16 tests effectués, sept ont un  $p < 0,05$  et neuf sont supérieurs à 0,05. Or, même si, dans sept cas sur neuf le test détecte une différence inférable entre les deux groupes, cette différence reste relativement faible dans l'ensemble. Pour preuve, on n'a qu'à se rapporter aux écarts entre les deux groupes qui ne dépassent pas 0,40 sur une échelle de six points. L'écart le plus élevé indique précisément que le groupe des cliniciens, légèrement plus que l'autre, aurait de la difficulté à tenir ses dossiers-clients à jour (0,39). Vient ensuite l'écart qui montre que les cliniciens, à peine plus que les autres répondants, vivent de l'impuissance au travail (0,37). Bref, l'analyse montre que les cliniciens éprouvent légèrement plus que les répondants de l'autre groupe le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer.

## **2. Pour divers vécus moraux liés au travail**

Si l'on se fie aux résultats qu'on trouve dans tableau 20 (Annexe II), on peut rapidement déduire qu'il n'y a pas de différences importantes entre les répondants qui occupent un poste de clinicien et ceux qui occupent un autre poste. En effet, dans trois cas sur cinq, les tests indiquent qu'il n'y a pas de différences entre les deux groupes, et lorsque le test détecte deux différences inférables, elles sont inférieures à 0,20 sur une échelle de six points. Les cliniciens éprouveraient donc à peine plus que les autres répondants de la culpabilité face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles (0,21). On fait le même constat avec la honte éprouvée au travail (0,16).

### **3. Pour divers vécus éthiques liés au travail**

On note dans le tableau 21 (Annexe II), qu'il n'y a pas de différences de moyennes pour divers vécus éthiques liés au travail selon le poste occupé par les répondants.

### **4. Pour divers vécus déontologiques liés au travail**

À l'image des résumés qui précèdent, le tableau 22 (Annexe II), montre que, même si dans quatre tests sur cinq il y a une différence inférable entre les deux groupes, cette différence reste très faible. En effet, l'ensemble des écarts ciblés ne dépasse pas 0,35 sur une échelle de six points. Le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent la profession dicte les rapports que les répondants doivent avoir avec les supérieurs (administrateurs) est à peine plus élevé chez les répondants qui occupent d'autres postes que chez ceux qui exercent comme cliniciens (0,31). On peut sensiblement dire la même chose en ce qui a trait au sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent la profession dicte les rapports que les répondants doivent avoir avec le public en général (0,27).

### **5. Pour divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail**

Encore ici, on constate grâce au tableau 23 (Annexe II) que la tendance est confirmée : dans l'ensemble, il n'y a pas de différence notable entre les répondants qui occupent un poste de clinicien et ceux qui occupent un autre poste. Pour preuve, dans cinq tests sur sept, il n'y a pas de différences entre les deux groupes, et lorsque le test détecte deux différences inférables, elles sont inférieures à 0,30 sur une échelle de six points. Les résultats dévoilent ainsi que les cliniciens vivraient légèrement plus que les répondants de l'autre groupe ce type de situations où ils se demandent pourquoi c'est leur devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (0,27). Bref, les

détenteurs de postes autres éprouvent à peine plus que les cliniciens le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce qu'ils doivent faire à leur travail (0,26).

#### **6. Pour divers vécus éthiques et moraux liés au travail**

De nouveau, le tableau 24 (Annexe II) rend compte que dans cinq tests sur six, on n'observe pas de différences entre les deux groupes. La seule différence inférable que le test détecte est inférieure à 0,31 sur une échelle de six points. L'analyse montre donc que les détenteurs de postes autres éprouvent à peine plus que les cliniciens le sentiment que leurs références à ce qu'ils jugent bien ou mal ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle.

#### **7. Pour divers vécus moraux et déontologiques liés au travail**

On note dans le tableau 25 (Annexe II) qu'il n'y a pas de différence de moyennes pour divers vécus moraux et déontologiques liés au travail selon le poste occupé par les répondants.

#### **8. Pour divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail**

On note le même résultat pour le tableau 26 (Annexe II).

#### **9. Pour diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales liées au travail**

En se rapportant au tableau 27 qui se trouve en annexe II, on note d'abord que, sur 28 tests, 17 ont des  $p < 0,05$  et 11 sont supérieurs à 0,05. Même si le test statistique détecte une différence inférable à 17 reprises et que cela peut paraître considérable à première vue, rappelons 14 tests sur 17 ne dépassent pas 0,50 sur une échelle de six, ce qui, au demeurant reste faible dans l'ensemble. Signalons toutefois qu'on compte dans les 17 tests inférables trois tests qui dépassent

0,50 (0,60, 0,56 et 0,54) et qui concernent davantage le groupe des cliniciens que l'autre groupe de répondants. Cela dit, s'il y a bel et bien des différences inférables dans plusieurs tests, que trois d'entre eux excèdent 0,50, bref, que les répondants qui occupent les postes de cliniciens ont les moyennes les plus élevées des deux groupes pour tous les  $p < 0,05$ , nous ne pouvons pas pour autant conclure que ce groupe souffre légèrement plus que l'autre. Pourquoi ? Principalement en raison que la moyenne générale de l'ensemble des tests qui présentent une différence inférable, soit 14 tests sur 17 est inférieurs à 0,50. Si on ajoute aux 14 différences inférables les 11 résultats sur 28 où il n'y a pas de différence entre les deux groupes, on constate donc qu'en général, la différence entre les deux groupes reste faible. Attardons-nous, dans ce qui suit à quelques tests qui présentent les centièmes les plus élevés chez les cliniciens : ces répondants sont d'avis que les normes qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit (0,60) ; que les normes qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement (0,56). Ils sont également d'accord pour dire que le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux (0,54). Ainsi, et bien qu'il y ait une légère inégalité entre les deux groupes qui ne sont pas attribuables au hasard, ces différences au plan statistique sont, dans l'ensemble, relativement faibles.

#### **6.2.4 Différence de moyennes pour diverses variables selon la province (Ontario et Québec)**

Pour bien saisir les segments qui suivent, il est recommandé de se référer à la même annexe et au titre suivant : selon la province (au point 4).

## **1. Pour diverses émotions biopsychologiques liées au travail**

Un coup d'œil au tableau 28 (Annexe II), nous permet de constater que, sur 16 tests statistiques, 13 se trouvent avec  $p < 0,05$  et trois sont supérieurs à 0,05. Sur les 13 tests qui présentent une différence inférable, neuf ne dépassent pas 0,50 et seulement quatre tests dépassent 0,50, sur une échelle de six points. Sur ces tests, 3 fois sur 4, ce sont les répondants qui résident en Ontario qui présentent les moyennes les plus élevées. Dans l'esprit des interprétations précédentes, nous pouvons dire que, parce que les autres différences inférables, majoritaires, ne vont pas dans le même sens en ce qu'elles sont 9 fois sur 13 inférieures à 0,50 et qu'elles ne sont pas toujours supérieures pour le même ensemble, nous pouvons dire une fois de plus qu'en général, il n'y a pas vraiment de groupe qui souffre plus que l'autre. Cela dit, attirons l'attention sur les tests qui dépassent 0,50 :

1. il y aurait un peu plus de répondants en provenance de l'Ontario qui ont peur de perdre leur emploi que ceux qui proviennent du Québec (0,91) ;
2. la même chose avec le fait d'être agité ou incapable de tenir en place (0,75) ;
3. de nouveau, pour le groupe qui réside en Ontario, il y aurait également un nombre légèrement plus élevé de répondants qui éprouveraient de l'angoisse (0,66) ;
4. les répondants du Québec, un peu plus que ceux de l'Ontario, auraient de la difficulté à tenir leurs dossiers-clients à jour (0,51).

## **2. Pour divers vécus moraux liés au travail**

À partir des résultats qui se trouvent dans le tableau 29 (Annexe II), on constate que quatre tests sur cinq présentent un  $p < 0,05$  et que trois des différences inférables ne dépassent pas 0,50 ; un test présente une différence de 0,73 sur une échelle de six, il n'y a donc pas, dans l'ensemble, de différences importantes entre les deux groupes. Notons que la différence inférable la plus forte du tableau informe que les répondants du Québec auraient légèrement plus que ceux de l'Ontario le

sentiment que leur travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société (0,73).

### **3. Pour divers vécus éthiques liés au travail**

Un peu à l'image du point précédent, on note, à partir du tableau 30 (Annexe II), que sur quatre tests, deux présentent un  $p < 0,05$ . Or, dans les deux différences inférables, une seule dépasse 0,50. Malgré cela, si on compte que, dans deux tests sur quatre, il n'y a pas de différences entre les répondants du Québec et de l'Ontario et qu'un test présente une différence inférable qui ne dépasse pas 0,50, on peut conclure que, bien qu'il y ait des différences entre les deux groupes qui ne sont pas attribuables au hasard, ces différences sont relativement faibles. Par exemple, si les répondants de l'Ontario éprouvent plus que ceux du Québec le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile, la différence ne dépasse pas 0,55 sur une échelle de six points. Ce qui veut dire que les répondants de l'Ontario éprouvent à peine plus que ceux du Québec ce besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile.

### **4. Pour divers vécus déontologiques liés au travail**

En se référant au tableau 31 (Annexe II), on constate que cinq tests sur six présentent un  $p < 0,05$  et sont associés aux répondants d'un seul groupe, celui de l'Ontario. Sur ce lot, deux différences inférables dépassent 0,50 (0,81 et 0,59), la majorité des différences inférables (3 sur 5) détectées par le test statistique ne dépassent pas 0,50 et sont ainsi faibles dans l'ensemble. Les répondants de l'Ontario ont légèrement plus que ceux du Québec le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent leurs interventions (0,81). Et, encore plus faiblement, les répondants de l'Ontario auraient plus que ceux du Québec le sentiment que

l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec leurs supérieurs (0,59), avec leurs collègues (0,47), avec la clientèle (0,42).

### **5. Pour divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail**

Un coup d'œil au tableau 32 (Annexe II), permet de saisir que, cinq fois sur sept, les tests ont un  $p < ,05$ . Or, si le test détecte cinq différences inférables et que, parmi elles, on retrouve une différence qui dépasse 0,50 (0,96), la majorité des différences ne dépassent pas 0,50. Les répondants en provenance de l'Ontario éprouvent un peu plus que ceux du Québec le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce qu'ils doivent faire dans leur travail (0,96). Les répondants en provenance du Québec vivent à peine plus que ceux de l'Ontario cette tension entre leurs valeurs et le système de valeurs qui guident la profession (0,38).

### **6. Pour divers vécus éthiques et moraux liés au travail**

Le tableau 33 (Annexe II), montre que, dans six tests effectués, quatre présentent un  $p < 0,05$  et, sur ce lot, deux différences inférables dévoilent des écarts qui dépassent 0,50 sur une échelle de six points (0,75 et 0,79). Malgré ces écarts à signaler, la moyenne globale des résultats rend compte du peu de différences entre les deux provinces. Retenons néanmoins que le tableau indique que les répondants en provenance de l'Ontario ont légèrement plus le sentiment que leurs références à ce qu'ils jugent bien ou mal ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle (0,79). La même chose en ce qui a trait à trouver admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande (0,79). Bref, à peine plus que les autres les répondants du Québec trouvent cela difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce qu'ils jugent moralement juste de faire auprès de la clientèle (0,48).



## **7. Pour divers vécus moraux et déontologiques liés au travail**

Lorsqu'on analyse le tableau 34 (Annexe II), on note que, sur cinq tests et à quatre reprises, il n'y a pas de différences entre les répondants en provenance de l'Ontario et ceux du Québec. Et, même quand le test statistique détecte une différence inférable (à une reprise), elle demeure faible. Par exemple, si les répondants de l'Ontario disent que leurs décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le *Code de déontologie*, la différence ne dépasse pas 0,29 sur une échelle de six points. Ce qui est plutôt faible.

## **8. Pour divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail**

Au tableau 35 (Annexe II), on peut noter une différence inférable entre les deux groupes ; cette différence ne dépasse pas 0,50. Dans cet ordre d'idée, on peut dire que les répondants du Québec sont à peine plus tiraillés que ceux de l'Ontario entre leurs attentes, les attentes de leur profession et les attentes de la société.

## **9. Pour diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales**

En se référant au tableau 36 (Annexe II), on constate que, sur 28 tests, 18 ont des  $p < 0,05$  et dix sont supérieurs à 0,05. Si, à dix reprises, il n'y a pas de différence entre les deux groupes, on note que, lorsque le test statistique détecte 18 différences inférables : neuf dépassent 0,50 et neuf ne dépassent pas 0,50 sur une échelle de six points. La moyenne est supérieure dans un groupe et parfois dans l'autre ; on ne peut donc pas relever ici la présence d'une tendance. Bref, si on additionne aux neuf différences inférables (qui ne dépassent pas 0,50) les dix moyennes où le test statistique n'établit pas de différence entre les groupes, on en arrive à peu près au même constat :

il y a, au plan statistique, et dans l'ensemble, peu de différences entre les deux groupes de répondants. Relevons néanmoins quelques résultats utiles pour alimenter la réflexion :

- les répondants en provenance de l'Ontario sont légèrement plus que ceux du Québec d'avis que le fait de ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites, c'est aussi grave que de ne pas respecter les normes formelles écrites (0,80) ;
- les répondants en provenance du Québec, légèrement plus que ceux de l'Ontario sont d'avis que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées pas des soucis de rendement (0,62) ;
- les répondants du Québec sont légèrement plus que de l'Ontario d'avis que le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux (0,81).

En guise de conclusion, et comme ce fut le cas pour les modalités liées au sexe, au niveau de scolarité, au poste occupé, on note qu'il y a bel et bien des différences qui ne sont pas attribuables au hasard entre les hommes et les femmes, ceux qui détiennent un baccalauréat et ceux qui détiennent une maîtrise ou un doctorat, ceux qui occupent un poste de clinicien et ceux qui occupent un autre poste, et, maintenant, ceux qui résident au Québec et ceux qui résident en Ontario. Toutefois, même s'il y a des différences entre les groupes pour certaines variables, ces différences restent relativement faibles dans l'ensemble. Nous pouvons donc conclure que le sexe, le niveau de scolarité, le poste occupé et la province ne produisent pas de variations importantes de la souffrance vécue chez les répondants au travail.

### **6.3 Technique pour Anova**

Partie descriptive en lien avec les deux questions suivantes : est qu'il y a des variations de la souffrance (variables dépendantes) chez les répondants en fonction des modalités suivantes : le milieu où les répondants exercent leur travail et la langue maternelle ? S'il y a une ou des différences significatives, est-ce qu'elles sont importantes ?

### **6.3.1 Différence de moyennes pour diverses variables selon la langue maternelle des répondants (anglais, français, autres)**

#### **1. Les diverses émotions biopsychologiques liées au travail**

À l'image des analyses précédentes, nous avons fait avec la technique ANOVA 16 tests et, sur l'ensemble, il y en a 13 qui ont des différences inférables<sup>682</sup>. Toutefois, à nul endroit la différence est importante. Les écarts entre les moyennes ne dépassent 0,50 que 3 fois sur 13, et, parfois, la moyenne est supérieure dans un groupe, parfois dans l'autre. La différence inférable la plus importante correspond à un écart de 0,75 (Anglais 2,99 ; Français 2,24 et Autres 2,34) et se trouve sous la variable qui informe que les répondants sont agités ou incapables de tenir en place. La différence inférable la plus faible montre un écart de 0,01 (Français 1,79 ; Anglais et Autres 1,78) et porte sur la consommation d'alcool. On constate donc que, malgré les différences qui ne sont pas attribuables au hasard, ces différences sont, dans l'ensemble, relativement faibles. Ce qui veut dire que la langue maternelle a peu d'incidence sur les diverses émotions biopsychologiques liées au travail.

#### **2. Les divers vécus moraux liés au travail**

Les cinq tests opérés avec la technique ANOVA présentent des différences inférables, et, dans la majorité des cas, les différences sont relativement faibles. Pour preuve, la différence entre les moyennes ne dépasse pas 0,50 sur une échelle de six points et les moyennes les plus fortes sont départagées entre les groupes de répondants. La différence inférable la plus forte montre un écart de 0,80 (Autres 3,14 ; Anglais 2,34 et Français 3,11) et concerne chez les répondants le sentiment que leur travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société.

---

<sup>682</sup> C'est significatif (pas attribuable au hasard), mais faible.

La plus faible présente un écart de 0,14 (Français 1,58 ; Anglais 1,44 ; Autres 1,33) et concerne la honte éprouvée chez les répondants face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles.

### **3. Les divers vécus éthiques liés au travail**

Sur quatre tests effectués, nous retrouvons deux différences inférables : une dépasse 0,50 et l'autre est inférieure à 0,50. La différence inférable la plus importante de cet ensemble présente un écart de 0,53 (Anglais 4,11 ; Français et Autres 3,58) et rend compte que, au travail, les répondants ont besoin de savoir comment bien agir. La plus faible, avec un écart de 0,34, indique que les répondants se demandent pourquoi il est bien de poser tel ou tel geste auprès des clientèles (Anglais 4,87 ; Français 4,34 et Autres 4,53). Considérant que le test, deux fois sur quatre, n'établit pas de différence entre les répondants, et que, lorsqu'il le fait, on n'a qu'une différence inférable sur deux qui dépasse 0,50 sur une échelle de six points, on ne peut, au plan statistique, conclure à une différence marquée entre les trois groupes langagiers. L'âge n'est donc pas un déterminant des divers vécus éthiques liés au travail.

### **4. Les divers vécus déontologiques liés au travail**

Ici, sur six tests réalisés, on note cinq différences inférables qui ne dépassent pas 0,30 sur une échelle de six points. Or, même si chacune des différences inférables correspond au groupe de langue anglaise, les différences sont tellement faibles dans l'ensemble que nous ne pouvons ni conclure qu'il y a un groupe qui souffre plus légèrement plus que l'autre ni affirmer qu'il y a une tendance. La différence inférable la plus importante montre un écart de 0,30 (Anglais 4,97 ; Autres 4,67 et Français 4,58) et porte sur le besoin, chez les répondants, de s'assurer que leurs actions soient conformes aux devoirs déontologiques de leur profession. La plus faible, avec un

écart de 0,14 (Anglais 4,47 ; Autres 4,33 et Français 4,10) sur une échelle de six points, informe que les répondants ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec la clientèle. Bref, et encore ici, on peut dire que la langue a très peu d'influence sur les divers vécus déontologiques liés au travail.

### **5. Les divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail**

Sur sept tests actualisés, on note quatre différences inférables. Sur ce lot, trois moyennes présentent un écart inférieur 0,50, une seule est légèrement supérieure à 0,50 et les moyennes les plus fortes sont départagées entre les groupes de répondants. La différence inférable la plus forte montre un écart de 0,58 (Anglais 4,38 ; Autres 3,80 et Français 3,58), et rend compte du caractère éprouvant lié au besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce qu'ils doivent faire à leur travail. En ce qui concerne la plus faible, on trouve un écart de 0,12 (Anglais 2,88 Autres 2,76 et Français 2,60) et cela rend donc compte que les répondants vivent des situations où, au plan éthique, ils se demandent pourquoi c'est leur devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste. On le constate donc aisément grâce aux différences inférables qui sont relativement faibles dans l'ensemble, la langue maternelle a peu d'impact sur les vécus éthiques et déontologiques au travail.

### **6. Les divers vécus éthiques et moraux liés au travail**

Toujours à partir de la technique ANOVA, et sur six tests effectués, on retrouve quatre différences inférables : une seule dépasse 0,50 et trois sont inférieures à 0,50 sur une échelle de six points. La différence inférable la plus importante présente un écart de 0,51 (Français 3,73 ; Autres 3,22 et Anglais 2,34) et informe que les répondants s'interrogent sur les raisons morales

qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles. La différence inférable la plus faible, avec un écart de 0,46 (Anglais 3,91 ; Autres 3,45 ; Français 3,14), porte sur le sentiment vécu par les répondants à l'effet que leurs références à ce qu'ils jugent bien ou mal ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle. Comme la moyenne est supérieure dans un groupe, parfois dans l'autre, voire que la majorité des différences qui ne sont pas attribuables au hasard ne dépassent pas 0,50, on ne peut dire qu'il y a une tendance. Bref, on peut encore une fois affirmer que la langue maternelle a peu d'incidence sur les vécus éthiques et moraux liés au travail.

### **7. Les divers vécus moraux et déontologiques liés au travail**

Concernant les vécus moraux et déontologiques, nous avons effectué cinq tests et, sur ce contingent, deux ont présenté des différences inférables ne dépassant pas 0,50. La différence inférable la plus significative implique un écart de 0,35 (Anglais 2,84 ; Français 2,49 et Autres 2,35) et laisse entendre que les décisions chez les répondants au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie. La différence inférable la plus faible, qui présente un écart de 0,26 sur une échelle de six points, montre que les répondants ont le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle. Il appert donc encore une fois qu'en fonction des différences inférables relativement faibles dans l'ensemble, la modalité de la langue maternelle affecte peu les divers vécus moraux et déontologiques liés au travail.

### **8. Les divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail**

Le seul test effectué à partir de la technique ANOVA présente une différence inférable qui ne dépasse pas 0,50 sur une échelle de six points (Français 3,10 ; Anglais 2,75 et Autres 2,6). Cette dernière concerne le fait, pour les répondants, d'être tiraillés entre leurs attentes, les attentes de

leur profession et les attentes de la société. On le constate encore, la langue maternelle n'a pas vraiment d'incidence sur les variables dépendantes, sur la souffrance au travail.

## **6.4 Différence de moyennes pour diverses variables**

### **6.4.1 Selon le milieu où les répondants exercent leur travail (centre urbain, banlieue, région rurale)**

#### **1. Les diverses émotions biopsychologiques liées au travail**

Comme pour les analyses précédentes, nous avons fait avec la technique ANOVA 16 tests et, sur l'ensemble, il y a une seule différence inférable qui présente un écart de 0,04 (Rurale 3,76 ; Banlieue 3,72 et Urbain 3,45) sur une échelle de six points, ce qui est pratiquement nul. Cette différence inférable indique qu'à cause des conditions de travail, les répondants éprouvent de la déception. On note donc que, même si cette différence n'est pas attribuable au hasard, elle est plutôt faible, et, en raison de cela, on peut dire que le milieu où les répondants exercent leur travail a peu d'incidence sur les diverses émotions biopsychologiques liées au travail.

#### **2. Les divers vécus moraux liés au travail**

Les cinq tests opérés avec la technique ANOVA ne présentent aucune différence de moyennes concernant les divers vécus moraux liés au travail.

#### **3. Les divers vécus éthiques liés au travail**

Encore ici, les cinq tests n'ont révélé aucune différence de moyennes concernant les divers vécus éthiques liés au travail.

#### **4. Les divers vécus déontologiques liés au travail**

À l'image des analyses précédentes, les six tests n'indiquent aucune différence de moyennes concernant les vécus déontologiques liés au travail.

#### **5. Les divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail**

Sur sept tests effectués avec la technique ANOVA, on note une seule différence inférable qui présente un écart de 0,15 (urbain 4,69 ; banlieue 4,54 et rurale 4,42) sur une échelle de six points. La différence inférable porte ainsi sur le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail. Bref, même si cette différence n'est pas attribuable au hasard, elle est plutôt faible, et, donc, le milieu ou les répondants exercent leur travail n'influence pas vraiment les divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail.

#### **6. Les divers vécus éthiques et moraux liés au travail**

Nous avons effectué six tests et, sur ce groupe, on observe deux différences inférables qui présentent des écarts de moins de 0,20 sur une échelle de six points. La différence inférable la plus importante présente un écart de 0,20 (banlieue 3,47 ; rurale 3,41 et urbain 3,13) et porte sur le fait que l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez les répondants une remise en question des buts de la profession. La différence inférable la plus faible montre un écart de seulement 0,04 (urbain 4,26 ; banlieue 4,06 et rurale 3,95) et concerne le fait que les répondants trouvent admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande. On remarque donc que, malgré les différences détectées par le test, ces différences sont, dans



l'ensemble, faibles. Ce qui veut signifier encore une fois que le milieu où les répondants exercent leur travail n'a que très peu d'incidence sur les divers vécus éthiques et moraux liés au travail.

### **7. Les divers vécus moraux et déontologiques liés au travail**

Les cinq tests ne montrent aucune différence de moyennes concernant les vécus moraux et déontologiques liés au travail.

### **8. Les divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail**

De même, le test ne détecte aucune différence de moyennes concernant les vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail.

## **6.5 Technique pour analyse de corrélation**

Partie descriptive en lien avec les deux questions suivantes : est-ce qu'il y a des variations de la souffrance (variables dépendantes) chez les répondants en fonction des variables suivantes : l'âge, le salaire et les années d'expérience. S'il y a des corrélations significatives, est-ce qu'elles sont importantes ?

### **6.5.1 Corrélation entre diverses variables (dépendantes) et l'âge des répondants**

#### **1. Les diverses émotions biopsychologiques liées au travail**

Nous avons calculé 16 corrélations tau-b de Kendall et, sur l'ensemble, seulement quatre sont inférables. Les corrélations les plus fortes correspondent à un coefficient de 0,07 et de - 0,07 et concernent le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer (0,07) ou le sentiment d'être incompetent.

La corrélation la plus faible fait état d'un coefficient de 0,04 et porte sur la déception chez les répondants. On constate donc que, même s'il y a des corrélations qui ne sont pas attribuables au hasard, ces corrélations sont très faibles dans l'ensemble. On peut donc conclure que l'âge n'est pas un réel déterminant des émotions biopsychologiques liées au travail ; on ne peut pas dire que plus il s'élève, plus intense sont ces émotions ou encore que moins elles le sont.

## **2. Les divers vécus moraux liés au travail**

Pour ce groupe de variables, nous avons calculé cinq corrélations, et, sur ce lot, trois sont inférables. Les corrélations les plus fortes ont le même coefficient de  $-0,78$  et touchent chez les répondants le remords et la culpabilité éprouvés face à la façon dont ces derniers interviennent auprès des clientèles. La corrélation la plus faible de l'ensemble est de  $-0,06$  et concerne la honte éprouvée chez les mêmes répondants face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles. On observe de nouveau que, bien qu'il y ait des corrélations inférables, elles sont très faibles. L'âge n'a toujours pas une incidence importante sur les divers vécus moraux au travail chez les répondants.

## **3. Les divers vécus éthiques liés au travail**

Sur quatre corrélations tau-b de Kendall, deux sont inférables. La corrélation la plus importante montre un coefficient de 0,13 et concerne le choix chez les répondants des valeurs qui guident leur conduite professionnelle. La corrélation la plus faible indique seulement 0,06 comme coefficient de corrélation. On peut encore une fois conclure ici que, même s'il y a présence de corrélations inférables, elles sont relativement faibles et renforcent le fait que l'âge n'a que peu d'impact sur les divers vécus éthiques liés au travail.

#### **4. Les divers vécus déontologiques liés au travail**

Ici, et sur six corrélations calculées, le test en a détecté cinq qui sont inférables. La corrélation la plus forte présente un coefficient de 0,10 et porte sur le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent la profession des répondants dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec le public en général. La plus faible fait état d'un coefficient de corrélation de 0,05 et révèle que les répondants éprouvent le besoin de s'assurer que leur action soit conforme aux devoirs déontologiques de leur profession. Bref, même si on trouve plusieurs corrélations qui ne sont pas attribuables au hasard, celles-ci ne dépassent pas 0,10 comme coefficient, ce qui rend encore une fois compte que l'âge n'est pas un déterminant notable des divers vécus déontologiques au travail.

#### **5. Les divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail**

Grâce aux tests d'hypothèse sur la statistique tau-b de Kendall, on découvre que quatre corrélations sur sept s'avèrent inférables. La corrélation la plus significative présente un coefficient de  $-0,09$  et rend compte que les répondants vivent des situations où ils se demandent pourquoi c'est leur devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste. Avec cette fois un coefficient de corrélation de  $-0,04$ , la corrélation la plus faible concerne chez les répondants cette tension qui existe entre leurs valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession. Tel que décrit plus haut, et grâce aux faibles corrélations inférables, on note une tendance à dire que l'âge n'a pas vraiment d'incidence sur les divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail.

## **6. Les divers vécus éthiques et moraux liés au travail**

Sur six corrélations analysées, trois sont inférables. Parmi elles, le coefficient de corrélation le plus fort correspond à  $-0,08$  et concerne le fait que les répondants s'interrogent sur les raisons morales qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles. Les plus faibles corrélations montrent un même coefficient de  $-0,06$  et concernent les variables suivantes :

1. les répondants trouvent ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce qu'ils jugent moralement juste de faire auprès de la clientèle ;
2. l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez les répondants une remise en question des buts de la profession.

On relève de nouveau cette tendance à l'effet que les corrélations qui ne sont pas attribuables au hasard sont plutôt faibles et rendent compte que l'âge n'a que très peu d'impact sur les divers vécus éthiques et moraux liés au travail.

## **7. Les divers vécus moraux et déontologiques liés au travail**

Deux corrélations sur cinq de cet ensemble sont inférables et présentent un même coefficient de  $-0,05$  et concernent les variables suivantes :

1. les répondants éprouvent un conflit entre leurs valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie ;
2. la déontologie professionnelle empêche les répondants de venir en aide telle qu'ils voudraient moralement le faire.

On constate de nouveau que l'âge n'a que très peu d'incidence sur les divers vécus moraux et déontologiques liés au travail.

## **8. Les divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail**

Pour ce seul test d'hypothèse, on relève une corrélation inférable avec un coefficient de  $-0,10$  qui porte sur le fait que les répondants sont tiraillés entre leurs attentes, les attentes de la profession et les attentes de la société. Somme toute, on trouve encore ici un coefficient de corrélation faible qui renforce l'idée que l'âge a peu d'impact sur les divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail sur la souffrance au travail.

### **6.5.2 Corrélation entre diverses variables (dépendantes) et le salaire des répondants**

#### **1. Les diverses émotions biopsychologiques liées au travail**

En calculant 16 corrélations avec la statistique tau-b de Kendall, on note que seulement trois sont inférables. Les corrélations les plus fortes correspondent à un coefficient de  $-0,07$  et concernent chez les répondants les variables suivantes :

1. je vis de l'impuissance ;
2. je me trouve incompetent.

La plus faible corrélation présente un coefficient de  $-0,05$  et porte sur la difficulté qu'ont les répondants à tenir leurs dossiers-clients à jour. Il est donc permis de dire que l'incidence du salaire sur les diverses émotions biopsychologiques est à peu près nulle.

#### **2. Les divers vécus moraux liés au travail**

Sur cinq corrélations tau-b de Kendall, quatre sont inférables. Sur ce lot, les trois corrélations les plus fortes ont le même coefficient de  $-0,07$  et concernent les variables suivantes :

1. les répondants éprouvent de la culpabilité face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ;
2. ces derniers éprouvent de la honte face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ;
3. ils ont également le sentiment que leur travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société.

La corrélation la plus faible montre un coefficient de  $-0,06$  et concerne le remords éprouvé par les répondants face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles. Bref, même si nous relevons plusieurs corrélations qui ne sont pas attribuables au hasard, ces dernières sont très faibles et tendent ainsi à montrer que le salaire n'a que très peu d'impact sur les divers vécus moraux au travail.

### **3. Les divers vécus éthiques liés au travail**

Une seule corrélation sur cinq est inférable et présente un coefficient de  $0,05$ . Cette faible corrélation inférable renvoie à l'idée que les répondants disent choisir les valeurs qui guident leur conduite professionnelle. Encore une fois, l'incidence du salaire sur les divers vécus éthiques est pratiquement nulle.

### **4. Les divers vécus déontologiques liés au travail**

Ici, six corrélations ont été calculées, et sur ce lot, deux sont inférables. La corrélation la plus forte montre un coefficient de  $0,09$  et porte sur le sentiment chez les répondants que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec la clientèle. La plus faible présente un coefficient de corrélation de  $0,08$  et porte sur le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent les interventions des

répondants. Voilà de faibles corrélations qui marquent encore cette tendance à l'effet que le salaire a peu d'incidence sur les divers vécus déontologiques liés au travail.

### **5. Les divers vécus déontologiques liés au travail**

Ont été calculées ici sept corrélations et trois de cet ensemble sont inférables. La corrélation la plus forte a un coefficient de  $-0,09$  et montre que les répondants vivent des situations où ils se demandent pourquoi c'est leur devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste. La corrélation la plus faible, avec un coefficient de  $-0,05$ , porte sur le fait qu'il existe une tension au travail entre les valeurs personnelles des répondants et le système de valeurs qui guident la profession. La tendance est encore une fois mesurable et vérifiable relativement aux faibles corrélations inférables et à l'influence du salaire sur les divers vécus déontologiques liés au travail.

### **6. Les divers vécus éthiques et moraux liés au travail**

Sur six corrélations analysées, le test d'hypothèse sur la statistique tau-b de Kendall a détecté trois corrélations inférables. La plus forte présente un coefficient de corrélation de  $-0,12$  et concerne le fait qu'au travail, les répondants s'interrogent sur les raisons morales qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles. Les plus faibles présentent un même coefficient de  $-0,05 / 0,05$  et portent sur les variables suivantes :

1. les répondants trouvent ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce qu'ils jugent moralement juste de faire auprès de la clientèle ;
2. ces mêmes répondants trouvent admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande.

Somme toute, on constate de nouveau la même tendance à l'effet que le salaire a très peu d'impact sur les divers vécus éthiques et moraux liés au travail.

## **7. Les divers vécus moraux et déontologiques liés au travail**

Cinq corrélations ont été calculées et deux sont inférables. Les deux corrélations présentent le même coefficient de corrélation de  $-0,08$  et touchent aux variables suivantes :

1. les répondants éprouvent un conflit entre leurs valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie ;
2. la déontologie professionnelle empêche les répondants de venir en aide telle qu'ils voudraient moralement le faire.

Encore ici, le salaire ne détermine pas vraiment les divers vécus moraux et déontologiques liés au travail.

## **8. Les divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail**

Pour cette statistique tau-b de Kendall, on relève une corrélation inférable avec un coefficient de  $-0,08$  qui porte notamment sur le fait que les répondants sont tiraillés entre leurs attentes, les attentes de la profession et les attentes de la société. Bref, on retrouve encore ici un coefficient de corrélation plutôt faible, donc, en général, il appert que le salaire n'a que peu d'incidence sur les divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail, sur la souffrance au travail.

### **6.5.3 Corrélation entre diverses variables (dépendantes) et les années d'expérience des répondants**

#### **1. Les diverses émotions biopsychologiques liées au travail**

Sur 16 corrélations tau-b de Kendall, sept sont inférables. La corrélation la plus forte présente un coefficient de  $-0,11$  et concerne le fait que les répondants se trouvent incompetents au travail. La plus faible présente un coefficient de corrélation de  $-0,05$  et porte sur la difficulté qu'ont les répondants à tenir leurs dossiers-clients à jour. Force est pour nous de le constater que les années



d'expérience ont très peu d'incidence sur les diverses émotions biopsychologiques liées au travail.

## **2. Les divers vécus moraux liés au travail**

Les cinq corrélations calculées avec le test statistique tau-b de Kendall ont permis de faire ressortir trois corrélations inférables qui possèdent le même coefficient de  $-0,08$  et portent sur les variables suivantes :

1. les répondants éprouvent du remords ;
2. de la culpabilité, et
3. de la honte face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles.

Voilà donc des corrélations qui ne sont pas attribuables au hasard, mais qui témoignent d'une très faible incidence des années d'expérience sur les divers vécus moraux liés au travail.

## **3. Les divers vécus éthiques liés au travail**

Sur quatre corrélations tau-b de Kendall, les tests d'hypothèse ont détecté deux corrélations inférables. La plus forte des deux indique un coefficient de corrélation de  $0,12$  et concerne le fait chez les répondants de choisir les valeurs qui guident leur conduite professionnelle. La plus faible, avec un coefficient de corrélation de  $-0,06$ , informe pour sa part sur le besoin qu'éprouvent les répondants de savoir comment bien agir au travail. En fonction des corrélations inférables relativement faibles jusqu'à maintenant, la tendance est de nouveau confirmée pour la nouvelle modalité : les années d'expérience déterminent peu les divers vécus éthiques liés au travail.

#### **4. Les divers vécus déontologiques liés au travail**

Comme pour toutes les analyses précédentes concernant les divers vécus déontologiques, six corrélations ont été calculées, et, sur ce lot, trois sont inférables. Le coefficient de corrélation est le même pour les trois et concerne les variables suivantes :

1. les répondants ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec la clientèle ;
2. [...] avec le public en général ;
3. ces mêmes répondants ont le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent leurs interventions.

Voilà d'autres corrélations qui viennent confirmer la tendance relevée plus haut.

#### **5. Les divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail**

Sur sept corrélations tau-b de Kendall calculées, on en relève deux qui sont inférables. La plus forte des deux montre un coefficient de corrélation de  $-0,10$  et indique que les répondants vivent des situations où ils se demandent pourquoi il est leur devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste. La plus faible présente un coefficient de  $0,06$  et informe que, dans l'exécution de leurs tâches, les répondants sont fidèles aux principes qui régissent l'exercice de leur profession mais que ce sentiment subit très faiblement l'effet de l'augmentation des années d'expérience. De nouveau, les faibles corrélations inférables renforcent la tendance voulant que les années d'expérience aient très peu d'incidence sur les divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail.

## **6. Les divers vécus éthiques et moraux liés au travail**

Six corrélations ont été calculées avec la statistique tau-b de Kendall, et, sur ce lot, trois sont inférables et possèdent le même coefficient de  $-0,05$ . Nous pouvons lier ces corrélations inférables aux variables suivantes :

1. les répondants s'interrogent sur les raisons morales qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles ;
2. ces derniers trouvent ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce qu'ils jugent moralement juste de faire auprès de la clientèle ;
3. l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez eux une remise en question des buts de leur profession.

La tendance explicitée dans les analyses précédentes est encore confirmée face à la variable reposant sur les années d'expérience.

## **7. Les divers vécus moraux et déontologiques liés au travail**

Cinq corrélations ont été calculées, et, sur ce lot, deux sont inférables. La corrélation la plus forte présente un coefficient de  $-0,08$  et informe que le sentiment qu'éprouvent les répondants d'un conflit entre leurs valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie s'accroît très peu avec la diminution des années d'expérience. La plus faible indique un coefficient de corrélation de  $-0,05$  et porte sur l'idée que la déontologie professionnelle empêche les répondants à venir en aide telle qu'ils voudraient moralement le faire. Encore ici, la tendance est confirmée.

## **8. Les divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail**

Pour l'unique test statistique tau-b de Kendall, on relève une corrélation inférable avec un coefficient de  $-0,10$  qui porte comme toujours sur le fait que les répondants sont tiraillés entre leurs attentes, les attentes de la profession et les attentes de la société.

En guise de conclusion, comme pour l'ensemble des analyses effectuées avec la technique ANOVA qui indiquait que les variables comme le milieu où travaillent les répondants ou la langue maternelle ont très peu d'impact sur la souffrance au travail, il appert que ce même constat vaut cette fois pour les corrélations calculées en tau-b de Kendall : les variables comme l'âge, le salaire et les années d'expérience ont très peu d'incidence sur les variables dépendantes, voire sur la souffrance au travail ; on ne peut pas affirmer avec conviction que, au fur et à mesure que l'âge, le salaire ou les années d'expérience augmentent, alors plus les émotions biopsychologiques ou les sentiments moraux ou déontologiques s'intensifient, ou diminuent.

## **6.6 Troisième partie de la description des résultats : première RMPP**

Partie descriptive en lien avec l'hypothèse générale qui guide notre recherche : plus les conditions de travail sont difficiles, plus il est probable que les professionnels souffrent.

De façon générale, nous pouvons dire que plus les conditions de travail sont difficiles, plus il est probable que les professionnels souffrent, mais de façon très relative, car les variances expliquées par les conditions de travail sont, nous le verrons dans ce qui suit, faibles.

### **6.6.1 Groupes de variables n° 1**

#### **Variables indépendantes :**

1. Les observations sur les facteurs structuro-organisationnels
2. Les impressions liées aux conditions de travail

## **Variables dépendantes : les émotions biopsychologiques liées au travail**

Vous retrouverez dans ce qui suit une synthèse générale sur les observations les plus importantes liées à la première série de tableaux. Pour connaître en détail l'ensemble des données impliquant la régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail pour diverses émotions biopsychologiques liées au travail, veuillez vous référer aux tableaux 12 et 13 qui suivent, mais aussi à l'Annexe II, et plus spécifiquement à la troisième partie de la description des résultats où se trouve le descriptif détaillé des données associées à la 1<sup>ère</sup> RMPP impliquant les émotions biopsychologiques liées au travail.

### **1. Émotions biopsychologiques liées au travail : constat général**

De façon globale, si on se réfère aux observations que les répondants font sur les facteurs structuro-organisationnels et à leurs impressions liées aux conditions de travail, l'hypothèse est confirmée, c'est-à-dire qu'on trouve un lien positif entre ces ensembles de variables suivants :

1. l'observation sur les facteurs structuro-organisationnels et les émotions biopsychologiques ;
2. les impressions liées aux conditions de travail et les émotions biopsychologiques.

Les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes que les observations sur les facteurs structuro-organisationnels – les premières intervenant habituellement en premier dans les analyses de régression multiple pas à pas et présentant des bêta plus élevés. L'incidence des deux groupes de variables (observation et impressions) reste toutefois relativement faible : la variance expliquée des émotions biopsychologiques la plus élevée est de 29 %.

## **Synthèse autour des observations sur les facteurs structuro-organisationnels**

Sur les 16 émotions biopsychologiques examinées et liées au travail, on trouve 17 facteurs positifs liés aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Les facteurs qui sont sélectionnés forment la liste suivante :

- Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs (8/17)
- Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes (3/17)
- Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel (3/17)
- Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles (2/17)

Le facteur qui apparaît une seule fois :

- Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des compressions budgétaires (1/17)

Le premier facteur qui apparaît 8 fois sur 17 se démarque des autres facteurs de cet ensemble. À une distance de cinq points avec ce premier facteur, nous trouvons cet autre ensemble de deux facteurs qui apparaissent 3 fois sur 17 chacun. Nous trouvons ensuite un facteur qui apparaît deux fois et un autre qui apparaît une seule fois. Dans cet ordre de fréquence, il semble donc qu'au niveau de la manière dont les répondants perçoivent ce qu'a connu leur milieu de travail, la question des réductions d'effectifs est celle qui intervient sur un plus grand nombre d'émotions biopsychologiques liées au travail. Viennent ensuite les questions portant sur l'augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes, du

nombre d'évaluations du rendement professionnel, du nombre d'évaluations des tâches professionnelles, et, enfin, celle de la question des compressions budgétaires.

### **Synthèse sur les impressions liées aux conditions de travail**

Si, par contre, au lieu d'analyser l'effet des conditions de travail à partir de l'observation que font les répondants des facteurs structuro-organisationnels, on se tourne vers leurs impressions liées aux conditions de travail, on note encore un effet de ces conditions (de travail) de telle sorte que plus il apparaît difficile aux travailleurs sociaux d'accomplir les tâches qu'on attend d'eux, plus ils sont biopsychologiquement affectés. Par exemple, sur 16 émotions biopsychologiques énoncées une à une dans la colonne de gauche du tableau 13 qui suit, on trouve en tout 72 relations dans la colonne de droites relevant des impressions liées aux conditions de travail. Sur ce lot, 55 sont négatives et 17 sont positives. Les facteurs qui sont sélectionnés forment la liste suivante :

- Je suis capable de gérer ma charge de cas (14/72)
- J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social (12/72)
- Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis (9/72)
- Je suis bien traité par mon employeur (6/72)
- La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail (6/72)
- Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur (6/72)
- J'ai accès à de la supervision (4/72)
- J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles (4/72)

- J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail (3/72)
- Je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux (2/72)
- Mes collègues m'appuient quand j'en ai besoin (2/72)

Les facteurs qui apparaissent une seule fois :

- on m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux (1/72)
- Il y a des possibilités d'avancement (promotion) au sein de l'organisme (1/72)
- J'ai accès à diverses formations dans mon milieu de travail (perfectionnement professionnel)
- Je suis satisfait de mon salaire (1/72)

Ces résultats montrent la présence d'un premier ensemble de deux facteurs qui se démarque des autres. Ces deux facteurs n'ont que deux points qui les séparent ( $14/72 - 12/72 = 2/72$ ) entre eux. On peut rattacher à ce premier ensemble un troisième facteur qui a trois points de différence ( $12/72 - 9/72 = 3/72$ ) avec celui qui vient en deuxième. Vient ensuite un autre ensemble comprenant huit facteurs qui apparaissent à une fréquence de deux à six fois sur 72. Enfin, on note la présence d'un dernier ensemble qui regroupe trois facteurs qui se manifestent une seule fois sur 72 chacun.



Dans cet ordre de fréquence, on déduit que plus il apparaît difficile aux répondants de gérer leur charge de cas<sup>683</sup>, d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleurs sociaux, bref, plus ils ont l'impression que le travail qu'ils accomplissent n'est pas reconnu par leur employeur, alors plus ils sont biopsychologiquement affectés. On peut faire des liens similaires avec les deux autres ensembles représentés plus haut mais qui ont des fréquences qui se démarquent moins de l'ensemble.

### **Synthèse sur les tendances liées aux facteurs positifs ou négatifs**

Ce qui retient l'attention dans ces analyses, c'est qu'il n'y a aucun bêta négatif lié aux facteurs structuro-organisationnels. Et, en fonction des résultats, il semble qu'on trouve souvent une dominante dans les facteurs positifs : bien que les facteurs liés à l'augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes, à l'augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel et des tâches professionnels, bref, aux compressions budgétaires ; il reste cette tendance forte des répondants à indiquer que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu (au cours des dernières années) des réductions d'effectifs et qu'en raison de cela, ils vivent plus d'émotions biopsychologiques. Des vécus capables d'avoir un effet sur leur santé psychique et morale.

---

<sup>683</sup> Rappelons que la notion de charge de cas réfère à la description qu'en fait l'OTSTCFQ dans le *Cadre d'analyse de la charge de cas et la charge de travail de travailleuses sociales et travailleuses sociales*, 2009, qui définit la charge de cas comme suit : « La charge de cas désigne l'ensemble des services directs et indirects que le travailleur social doit offrir aux personnes dans le cadre de sa fonction. Nous référons ici à tous les gestes professionnels déployés en lien avec les différentes demandes de service [...] ». Exemples d'activités liées à la charge de cas : «- les entrevues avec les personnes (face à face ou téléphonique) tout en tenant compte de la distance à parcourir selon le cas ; - les interventions inhérentes au rôle d'intervenant-pivot, de gestionnaire de cas ou aux tâches de coordination ; - les discussions de cas (réunions cliniques, élaboration des plans d'interventions (PI) et des plans de services individualisés (PSI), rencontres interdisciplinaires, etc.) ; - les séances de supervision et de consultation; - les démarches (téléphoniques ou écrites) pour l'orientation, les références et la liaisons ; - la tenue des dossiers: rapports psychosociaux, notes évolutives, etc. ; - les témoignages devant les tribunaux ; - les interventions de groupe ; - les interventions de prévention » (p. 8).

Du côté des impressions liées aux conditions de travail, c'est différent, car nous trouvons une majorité de relations négatives (55 négatives et 17 positives). Par exemple, dans une équation qui porte sur l'émotion biopsychologique du découragement éprouvé par les répondants au travail, cinq facteurs sur sept interviennent de façon négative et relèvent des impressions liées aux conditions de travail qui sont négatives. En outre, et dans l'ensemble de cette première série d'analyses, pour la variable dépendante portant sur les diverses émotions biopsychologiques, nous observons que ce sont souvent les mêmes facteurs négatifs qu'on trouve en première ligne : par exemple, moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus j'éprouve des émotions biopsychologiques ; moins j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus j'éprouve des émotions biopsychologiques ; moins mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis, plus je vis des émotions biopsychologiques. Il y a là une force empirique utile pour confronter les données théoriques en la matière.

Au niveau des résultats positifs, nous trouvons souvent les relations suivantes : plus la paperasserie (formulaire, rapports, notes, etc.) prend du temps, plus les répondants éprouvent ou vivent diverses émotions biopsychologiques ; plus les conditions dans lesquelles s'effectue leur travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et leur employeur, alors plus ils éprouvent diverses émotions biopsychologiques.

Il est à noter que des facteurs relevant des impressions liées aux conditions de travail peuvent parfois agir négativement, ce qui offre des perspectives nouvelles et parfois complique la compréhension de la relation. Pensons, par exemple, aux résultats positifs dans la variable portant sur la difficulté qu'ont les répondants à tenir leurs dossiers-clients à jour.

Enfin, on note une tendance dans les résultats : il semble que la question de l'autonomie / marge de manœuvre / implication décisionnelle des répondants au travail revient souvent dans les données sur les diverses émotions biopsychologiques. Par exemple, même avec des bêta souvent inférieurs à 0,15, les analyses montrent que moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont bien traités par leur employeur et impliqués dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle, moins ils sont informés des allocations budgétaires dont leur employeur dispose pour offrir des services sociaux, en somme, moins les répondants ont accès à de la supervision, alors plus ils éprouvent diverses émotions biopsychologiques. Ce qui, soit dit en passant, est lié aux considérations théoriques sur la question du stress professionnel.

### **Synthèse autour des variances expliquées**

#### **Premier ensemble de variables dépendantes**

À cause des conditions dans lesquelles je travaille :

- j'éprouve de la déception : 29 %
- j'éprouve du découragement : 25 %
- j'éprouve de la frustration : 24 %
- je vis de l'impuissance : 23 %
- j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour : 22 %
- j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer : 22 %
- j'éprouve du stress : 21 %

On sait que la variance expliquée des émotions biopsychologiques la plus élevée est de 29 %. Il faut aussi savoir que l'ensemble des effets des variables indépendantes est diversifié. En effet, les variances expliquées oscillent entre 3 % et 29 %, et on note qu'un ensemble de variables dépendantes est plus fort que les autres. Cet ensemble plus fort comprend précisément sept variables dépendantes pour lesquelles la variance se situe entre 21 % et 29 % :

On trouve un deuxième ensemble de quatre variables un peu moins fortement marquées par les régresseurs, soit de 13 % à 18 % et, grâce aux données qui suivent, on peut voir à quoi renvoie chacune des variables :

**Deuxième ensemble de variables dépendantes**

- j'éprouve de l'angoisse : 18 %
- je me trouve incompetent : 17 %
- j'ai peur de perdre mon emploi : 16 %
- j'ai peur de perdre mon titre professionnel : 13 %

On trouve enfin un troisième ensemble ; il compte cinq variables plus faiblement expliquées, sinon pas du tout, pour lesquelles  $R^2$  va de 0 % à 10 % ; on peut retracer ces variables en ordre dans le segment qui suit :

**Troisième ensemble de variables dépendantes**

- je suis agité et/ou incapable de tenir en place : 10 %
- je vis divers troubles digestifs : 8 %
- j'éprouve un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle : 8 %
- je consomme des psychotropes : 3 %
- je consomme de l'alcool : 0 % (aucune variable n'a été saisie dans l'équation).

Grâce aux résultats qui précèdent, on note que les quatre variances expliquées les plus fortes renvoient diverses expériences émotives susceptibles de rendre compte chez les répondants de l'insatisfaction ou de l'écart entre des attentes préalables et ce qui s'est réellement produit, de l'incapacité à accomplir ce qu'ils désirent accomplir, de la difficulté à être confrontés à quelque chose qu'ils ne devraient pas vivre, à des vécus qui révèlent la présence d'obstacles au bien-être au travail. Partant de là, on peut facilement relier les autres variances expliquées qui ont un score moins fort avec cet ensemble dominant. Par exemple, il est facile de lier aux variances expliquées les plus fortes divers vécus qu'on pourrait qualifier d'existentiels qui indiquent à 22 % que des répondants ont de le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer. Ou bien, avec une variance

expliquée un peu moins forte, qu'ils éprouvent de l'angoisse (18 %) ou qu'ils se trouvent incompetents (17 %). On peut également lier les variances expliquées les plus fortes à ces autres vécus biopsychologiques non négligeables qui indiquent que des répondants éprouvent du stress (21 %) ou auraient de la difficulté à tenir leurs dossiers-clients (22 %). Bref, on peut faire de même avec les expériences émotives ou existentielles que sont les peurs chez les répondants de perdre leur emploi (16 %) où leur titre professionnel (13 %).

On relève d'autres variances expliquées beaucoup moins fortes mais encore liées aux ensembles décrits dans le paragraphe précédent. L'incidence des facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail serait moins forte sur les émotions biopsychologiques, comme le fait d'être agité ou incapable de tenir en place (10 %), de vivre divers troubles digestifs (8 %) ou d'éprouver un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle (8%). Enfin, il semble que cette incidence serait encore moins forte pour ce qui est de la consommation des psychotropes (3 %) et nulle pour ce qui est de la consommation d'alcool.

### **Synthèse autour des bêta**

Comme pour l'exercice qui précède autour des variances expliquées, on remarque que les bêta vont de 0,36 à 0,01. On note la présence de cinq ensembles significatifs de bêta. Le premier ensemble est composé des deux bêta les plus forts : ( $\beta = -0,36$ ) ( $\beta = -0,28$ ). Le deuxième ensemble contient six bêta qui vont de  $\pm 0,25$  à  $\pm 0,20$ . Le troisième ensemble contient 15 bêta allant de  $\pm 0,19$  à  $\pm 0,15$ . Le quatrième ensemble s'impose avec 34 bêta qui vont entre  $\pm 0,14$  à  $\pm 0,10$ . Enfin, le cinquième ensemble qui regroupe 32 bêta qui oscillent entre  $\pm 0,09$  et  $\pm 0,01$ .

Pour avoir une vue d'ensemble sur les bêta qui se démarquent le plus, on peut se référer au tableau qui suit :

**Tableau 12 Bêta les plus déterminants pour la première RMPP**

<i>Les bêta les plus déterminants pour la première RMPP des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail pour diverses émotions biopsychologiques liées au travail</i>		
<b>Émotions biopsychologiques liées au travail</b>	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels + Impressions liées aux conditions de travail</b>	$\beta$
À cause des conditions dans lesquelles je travaille...		
j'éprouve du stress	Je suis capable de gérer ma charge de cas	- 0,20
j'éprouve de l'angoisse		- 0,23
j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour		- 0,36
j'éprouve de la frustration	Je suis bien traité par mon employeur	- 0,22
j'éprouve de la déception		- 0,28
j'ai peur de perdre mon titre professionnel	J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social	- 0,23
je suis agité et/ou incapable de tenir en place		- 0,19

On note ainsi que l'intensité de la relation entre les variables renvoie bien souvent à trois régresseurs qui sont présentés au centre du tableau :

1. je suis capable de gérer ma charge de cas ;
2. je suis bien traité par mon employeur ;
3. j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social.

En se référant au tableau 13 qui suit, on peut notamment constater que ces variables se retrouvent dans la plupart des cas avec des bêta relativement marqués, qu'elles sont énoncées en premier dans la colonne des variables indépendantes et qu'elles sont souvent liées (mais pas toujours) aux

variances expliquées les plus fortement. Pour preuve, dans le tableau qui précède, les bêta les plus forts correspondent quatre fois sur sept aux variances les plus fortes du premier ensemble décrit plus haut.

Pour conclure, disons que l'analyse démontre clairement que les bêta les plus déterminants sont ceux qui ont trait aux impressions liées aux conditions de travail plus qu'aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Il semble ainsi que la manière dont les personnes perçoivent ce qu'a connu leur milieu de travail ait peu expliqué la variance de leurs émotions biopsychologique (stress, angoisse, frustration, etc.).

**Tableau 13 Émotions biopsychologiques**

<i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord) dont la contribution est apparue significative pour diverses émotions biopsychologiques liées au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)</i> <i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>			
<b>Émotions biopsychologiques liées au travail</b>	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels + Impressions liées aux conditions de travail</b>	$\beta$	$R^2$
<i>À cause des conditions dans lesquelles je travaille...</i>			
<i>j'éprouve du stress</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i> <i>Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis</i> <i>La paperasserie (formulaire, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes</i> <i>Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</i> <i>Je suis bien traité par mon employeur</i> <i>J'ai accès à diverses formations dans mon milieu de travail (perfectionnement professionnel)</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs</i> <i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	- 0,20 - 0,13 0,13 0,13 0,10 - 0,11 0,09 0,07 - 0,07	0,21
<i>j'éprouve de l'angoisse</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i> <i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i> <i>Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs</i> <i>Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</i>	- 0,23 - 0,16 - 0,14 0,10 0,07	0,18

<i>je vis de l'impuissance</i>	<i>Je suis bien traité par mon employeur</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs</i> <i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i> <i>La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail</i> <i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i> <i>Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</i> <i>Je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux</i> <i>J'ai accès à de la supervision</i> <i>On m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle</i>	- 0,12 0,17 - 0,16 0,10 - 0,11 0,11 - 0,07 - 0,06 - 0,08	0,23
<i>j'éprouve de la frustration</i>	<i>Je suis bien traité par mon employeur</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs</i> <i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i> <i>Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis</i> <i>La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail</i> <i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel</i>	- 0,22 0,11 - 0,10 - 0,13 0,10 - 0,08 0,07	0,24
<i>j'éprouve du découragement</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i> <i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs</i> <i>Je suis bien traité par mon employeur</i> <i>Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</i> <i>J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail</i> <i>La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail</i> <i>J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles</i>	- 0,15 - 0,14 0,15 - 0,12 0,10 - 0,13 0,06 - 0,07	0,25
<i>j'éprouve de la déception</i>	<i>Je suis bien traité par mon employeur</i> <i>J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel</i> <i>J'ai accès à de la supervision</i> <i>La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs</i> <i>J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles</i> <i>Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</i>	- 0,28 - 0,16 0,11 - 0,11 0,08 0,08 - 0,08 0,06	0,29
<i>je vis divers troubles digestifs</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i> <i>Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles</i> <i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	- 0,14 - 0,10 0,09 - 0,09	0,08
<i>je suis agité et/ou incapable de tenir en place</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i> <i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles</i>	- 0,19 - 0,18 0,07	0,10



<i>j'éprouve un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles Je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux</i>	<i>- 0,15 - 0,15 - 0,09 0,07</i>	<i>0,08</i>
<i>j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers- clients à jour</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes Il y a des possibilités d'avancement (promotion) au sein de l'organisme Mes collègues de travail m'appuient quand j'en ai besoin</i>	<i>- 0,36 0,15 - 0,16 0,08 0,08 0,06</i>	<i>0,22</i>
<i>je me trouve incompetent</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail J'ai accès à de la supervision Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des compressions budgétaires</i>	<i>- 0,17 - 0,22 0,09 - 0,10 0,08 - 0,11 0,14 - 0,08 0,06</i>	<i>0,17</i>
<i>j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs Je suis capable de gérer ma charge de cas Je suis bien traité par mon employeur Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel J'ai accès à de la supervision</i>	<i>- 0,19 - 0,12 0,10 - 0,10 - 0,10 0,08 - 0,07</i>	<i>0,22</i>
<i>j'ai peur de perdre mon emploi</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social Je suis capable de gérer ma charge de cas Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs Je suis satisfait de mon salaire</i>	<i>- 0,19 - 0,13 - 0,12 0,11 - 0,11</i>	<i>0,16</i>
<i>j'ai peur de perdre mon titre professionnel</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	<i>- 0,23 - 0,21</i>	<i>0,13</i>
<i>je consomme des psychotropes</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social Mes collègues de travail m'appuient quand j'en ai besoin Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	<i>- 0,08 - 0,09 - 0,09</i>	<i>0,03</i>
<i>je consomme de l'alcool</i>	<i>Aucune variable n'a été saisie dans l'équation</i>		

## **6.6.2 Groupe de variables n° 2**

### **Variables indépendantes :**

1. Les observations sur les facteurs structuro-organisationnels
2. Les impressions liées aux conditions de travail

### **Variables dépendantes : les vécus moraux liés au travail**

Pour connaître en détail l'ensemble des données impliquant la régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail pour divers vécus moraux liés au travail, veuillez, comme au point précédent, vous référer aux tableaux 14 et 15 qui suivent, mais également à l'Annexe II, à la troisième partie de la description des résultats où se trouve le descriptif détaillé des données associées à la 1<sup>ère</sup> RMPP impliquant les vécus moraux liés au travail.

### **Vécus moraux liés au travail : constat général**

On constate de nouveau ici qu'en se référant aux observations que les répondants font des facteurs structuro-organisationnels et à leurs impressions liées aux conditions de travail, l'hypothèse est de nouveau confirmée, c'est-à-dire qu'on trouve un lien positif entre ces groupes de variables suivants:

1. l'observation sur les facteurs structuro-organisationnels et les vécus moraux ;
2. les impressions liées aux conditions de travail et les vécus moraux.

Encore ici, les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes que les observations sur les facteurs structuro-organisationnels, les premières intervenant généralement en premier dans les analyses de régression multiple pas à pas et présentant des bêta plus élevés. L'incidence des deux groupes de variables (observation et impressions) reste toutefois relativement faible : la variance expliquée des vécus moraux la plus élevée est de 16 %.

### **Synthèse autour des observations sur les facteurs structuro-organisationnels**

Sur les cinq vécus moraux qu'on trouve dans la colonne de gauche du tableau 15 qui suit, on remarque que tous les facteurs (4) liés aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels de la colonne de droite sont positifs. Dans ce qui suit, on trouve ceux qui sont énoncés le plus souvent :

- Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des compressions budgétaires (2/4).
- Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles (2/4).

Nous retrouvons deux facteurs qui, en plus d'avoir la même fréquence d'apparition, montrent qu'au niveau de la manière dont les répondants perçoivent ce qu'a connu leur milieu de travail, les questions des compressions budgétaires et de l'augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles reviennent le plus souvent. Or, parce que ces questions sont les plus fréquentes, elles expliquent donc plus que d'autres la variance des vécus moraux liés au travail chez les répondants.

## **Synthèse sur les impressions liées aux conditions de travail**

Si, plutôt que d'analyser l'effet des conditions de travail à partir de l'observation que font les répondants des facteurs structuro-organisationnels, on regarde du côté de leurs impressions liées aux conditions de travail, on note encore un effet de ces conditions (de travail) de telle sorte que plus il apparaît difficile aux répondants et travailleurs sociaux d'accomplir les tâches qu'on attend d'eux, plus ils sont moralement affectés. Par exemple, sur les mêmes cinq vécus moraux se trouvant dans la colonne gauche du tableau 15 qui suit, on trouve en tout 17 relations dans la colonne de droite. Sur ce nombre, neuf sont négatives et huit sont positives. Les facteurs qui sont sélectionnés forment la liste suivante :

- J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles (4/17)
- Je suis capable de gérer ma charge de cas (3/17)
- J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social (3/17)
- Je suis satisfait de mon salaire (2/17)
- Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur (2/17)

Les facteurs qui apparaissent une seule fois :

- On m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle (1/17)
- J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail (1/17)
- Il y a des possibilités d'avancement (promotion) au sein de l'organisme (1/17)

On ne trouve pas ici de démarquage prononcé entre les variables indépendantes. Cela dit, même si le premier facteur possède un ordre d'apparition de 4 sur 17, il est aussitôt suivi de deux facteurs qui reviennent 3 fois sur 17 et de deux autres facteurs qui reviennent 2 fois sur 17. Enfin,

suivant ces facteurs, on note la présence d'un ensemble de trois facteurs qui ont un ordre d'apparition d'une fois sur 17 chacun.

Dans cet ordre de récurrence des régresseurs, on peut comprendre que plus il semble difficile pour les répondants d'avoir un travail à la hauteur leurs compétences professionnelles, d'être capable de gérer leur charge de travail ou d'avoir la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleurs sociaux, alors plus ils sont moralement affectés au travail. Ces facteurs qui reviennent fréquemment dans la présente série de variables dépendantes interviennent donc sur un plus grand nombre de vécus moraux que les autres.

### **Synthèse sur les tendances liées aux facteurs positifs ou négatifs**

Comme pour les diverses émotions biopsychologiques, dans ces analyses, il n'y a aucun bêta négatif lié aux facteurs structuro-organisationnels. N'empêche, on trouve cette tendance chez les répondants à affirmer que plus l'organisme dans lequel ils travaillent à connu (au cours des dernières années) des compressions budgétaires et une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles, alors plus ils sont éprouvés au plan moral.

Concernant les impressions liées au travail, il semble que les facteurs susceptibles de produire des vécus moraux chez les répondants sont souvent les mêmes :

1. avoir un travail à la hauteur de leurs compétences professionnelles ;
2. avoir la capacité de gérer leur charge de cas et d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleurs sociaux.

De plus, en raison qu'on retrouve quasiment le même nombre de facteurs positifs et de facteurs négatifs relevant des impressions liées aux conditions de travail, cela complique parfois le sens de certains énoncés. Par exemple – et nous l'avions noté dans le cas du stress comme émotion biopsychologique –, une analyse révèle que plus les répondants sont d'accord avec le fait que les conditions dans lesquelles s'effectue leur travail font l'objet de discussion entre eux et leur employeur, plus ils éprouvent de la culpabilité face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles. Or, si les conditions dans lesquelles s'effectue le travail font l'objet de discussions entre les répondants et leur employeur et que cela génère du stress ou un vécu moral de culpabilité, cela laisse entendre que, pour les répondants, les discussions employé/employeur ne sont pas toujours génératrices de bien-être moral au travail. Il y a là un fondement empirique utile pour confronter les données théoriques en la matière.

### **Synthèse autour des variances expliquées**

Encore ici, l'ensemble des effets des variables indépendantes est diversifié. Les variances expliquées varient entre 2 % et 16 % et on note encore ici un ensemble de variables dépendantes qui est plus fort que les autres. Cet ensemble comprend spécifiquement deux variables dépendantes pour lesquelles la variance se situe entre 14 % et 16 % :

#### **Premier ensemble de variables dépendantes**

À cause des conditions dans lesquelles je travaille

- j'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles : 16 %
- j'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles : 14 %

On trouve également un autre ensemble de deux variables un peu moins fortement marquées par les régresseurs, soit de 8 % à 10 % et, on peut voir à quoi renvoie chacune des variables.

#### **Deuxième ensemble de variables dépendantes**

À cause des conditions dans lesquelles je travaille

- j'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles : 10 %
- j'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés : 8 %

On retrouve enfin une seule variable dépendante plus faiblement expliquée :

#### **Troisième ensemble de variables dépendantes**

À cause des conditions dans lesquelles je travaille

- j'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société : 2 %

On note, à partir de ces résultats, que, sur trois concepts pouvant relever au plan théorique de sentiments moraux<sup>684</sup> (remords, culpabilité et honte), c'est la culpabilité et le remords qui récoltent le plus l'adhésion des répondants. Or, même si les variances expliquées de cet ensemble de variables dépendantes reste relativement faible, se situant en bas de 20 %, on note que le fait de déployer délibérément un geste qui est en porte-à-faux avec les valeurs ou principes jugés importants ou le fait de penser avoir mal agi auprès des clientèles peut entraîner un nombre non négligeable de répondants à vivre divers types de vécus moraux au travail. La honte, qu'on peut facilement lier aux deux autres vécus moraux du premier ensemble, relève aussi du jugement posé sur soi en rapport à un geste fait à autrui, mais témoigne d'une adhésion des répondants moins forte que pour les deux autres.

---

<sup>684</sup> Paul Dumouchel, *op. cit.*, 2003, p. 8.

Enfin, les deux autres variables dépendantes qu'on peut lier à des valeurs morales du travail social ne récoltent que 8 % dans un cas et 2 % dans l'autre. Ce qui, somme toute, reste relativement faible comme variances expliquées.

### Synthèse autour des bêta

On remarque ici que les bêta vont de  $-0,22$  à  $\pm 0,01$ . On note la présence de trois ensembles significatifs de bêta. Le premier ensemble est composé des deux bêta les plus forts : ( $\beta = -0,22$ ) ( $\beta = -0,21$ ). Le deuxième ensemble contient trois bêta qui vont de  $\pm 0,19$  à  $\pm 0,15$ . Le troisième ensemble s'impose avec neuf bêta qui vont de  $\pm 0,14$  à  $\pm 0,10$ . Enfin, le quatrième ensemble qui regroupe sept bêta oscille entre  $\pm 0,09$  et  $\pm 0,01$ .

Le tableau qui suit donne une vue d'ensemble sur les bêta qui se démarquent le plus :

**Tableau 14 Bêta les plus déterminants pour la première RMPP des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail pour divers vécus moraux liés au travail**

<i>Vécus moraux</i>	<i>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels + Impressions liées aux conditions de travail</i>	$\beta$
<i>J'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	$-0,22$
<i>J'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles</i>		$-0,21$
<i>J'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	$-0,19$
<i>J'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles</i>		$-0,16$
<i>J'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles</i>		$-0,15$



Il appert que l'intensité de la relation entre les variables renvoie à deux mêmes variables indépendantes exposées plus haut avec les émotions biopsychologiques :

1. je suis capable de gérer ma charge de cas ;
2. j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social.

En se référant au tableau 15 qui suit et aux données qu'il recèle, il est aisé de se rendre compte que ces deux variables ont des bêta relativement forts et que, dans trois équations sur cinq, ces variables se trouvent souvent énoncées en premier dans la colonne des variables indépendantes. Également, les bêta les plus forts correspondent quatre fois sur cinq aux variances expliquées les plus fortes du premier ensemble décrit plus haut.

En terminant, et comme ce fut le cas avec les émotions biopsychologiques, l'analyse démontre clairement que les bêta les plus déterminants des vécus moraux liés au travail sont ceux qui ont trait aux impressions liées aux conditions de travail plus que ceux qui se rapportent aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Il semble donc encore établi que la manière dont les personnes envisagent ce qu'a connu leur milieu de travail ait peu expliqué la variance des vécus moraux.

**Tableau 15 Vécus moraux : régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels pour divers vécus moraux liés au travail**

<i>Vécus moraux : régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord) dont la contribution est apparue significative pour divers vécus moraux liés au travail.</i>			
<i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>			
<b><i>Vécus moraux liés au travail</i></b>	<b><i>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels et impressions liées aux conditions de travail</i></b>	<b><math>\beta</math></b>	<b><math>R^2</math></b>
<i>J'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	- 0,22	0,14
	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	- 0,16	
	<i>J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles</i>	- 0,10	
	<i>Je suis satisfait de mon salaire</i>	0,07	
	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des compressions budgétaires</i>	0,06	
<i>J'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	- 0,21	0,16
	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	- 0,19	
	<i>Je suis satisfait de mon salaire</i>	0,10	
	<i>J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles</i>	- 0,11	
	<i>Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</i>	0,09	
<i>J'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des compressions budgétaires</i>	0,08	0,10
	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	- 0,15	
	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	- 0,14	
	<i>J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles</i>	- 0,12	
<i>J'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>On m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle</i>	0,10	0,02
	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles</i>	0,10	
<i>J'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles</i>	0,14	0,08
	<i>J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail</i>	0,12	
	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles</i>	0,09	
	<i>Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</i>	0,09	
	<i>Il y a des possibilités d'avancement (promotion) au sein de l'organisme</i>	0,08	

### **6.6.3 Groupe de variables n° 3**

#### **Variables indépendantes :**

1. Les observations sur les facteurs structuro-organisationnels
2. Les impressions liées aux conditions de travail

#### **Variables dépendantes : les vécus éthiques liés au travail**

Pour analyser en profondeur l'ensemble des données impliquant la régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail pour divers vécus éthiques liés au travail, veuillez vous référer aux tableaux 16 et 17 qui suivent, mais également à l'Annexe II, à la troisième partie de la description des résultats où se trouve le descriptif détaillé des données associées à la 1<sup>ère</sup> RMPP impliquant les vécus éthiques liés au travail.

#### **1. Vécus éthiques liés au travail : constat général**

À l'exemple des deux variables dépendantes analysées précédemment, on note encore ici que l'hypothèse est confirmée. Effectivement, on trouve de nouveau un lien positif entre les deux groupes de variables suivants :

1. Les observations des facteurs structuro-organisationnels et les vécus éthiques ;
2. Les impressions liées aux conditions de travail et les vécus éthiques.

Une fois de plus, les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes que les observations sur les facteurs structuro-organisationnels, les premières intervenant en premier dans les analyses de régression multiple pas à pas et présentant des bêta plus élevés. Cependant, et en comparaison avec les analyses des variables précédentes, nous observons que l'incidence des

deux groupes de variables (observations et impressions) reste plutôt faible : la variance expliquée des vécus éthiques la plus élevée est de 5 %.

### **Synthèse autour des observations sur les facteurs structuro-organisationnels**

Au contraire des analyses sur les émotions biopsychologiques et les vécus moraux exposés plus haut, il n'y a ici qu'un seul facteur positif lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Ainsi, sur les quatre vécus éthiques examinés et qu'on trouve dans la colonne gauche du tableau 17 plus bas, le facteur s'énumère comme suit :

- Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réformes administratives découlant des lois portant sur les services de santé et des services sociaux (1/4).

Ce facteur, même seul, indique qu'à partir de l'observation que font les répondants de ce qu'à connu leur milieu de travail (facteur structuro-organisationnels), la question des réformes administratives découlant des lois portant sur les services de santé et des services sociaux revient le plus souvent, et, donc, explique les variances des vécus éthiques liés au travail chez les répondants.

### **Synthèse sur les impressions liées aux conditions de travail**

En s'attardant maintenant du côté de leurs impressions liées aux conditions de travail, on note encore ici un effet des conditions de travail sur le bien-être des répondants. Ainsi, plus il semble difficile aux travailleurs sociaux d'accomplir les tâches qu'on attend d'eux, plus ils sont éthiquement affectés. Par exemple, sur les quatre vécus éthiques qu'on trouve dans la colonne de gauche du tableau 17, on retrouve dans la colonne de droite six relations (cinq positives et une

négative) qui relèvent des impressions liées aux conditions de travail. Les facteurs qui sont sélectionnés forment la liste suivante :

- J'ai accès à diverses formations dans mon milieu de travail (perfectionnement professionnel) (2/6)

Les facteurs qui apparaissent une seule fois :

- J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social (1/6)
- J'ai accès à de la supervision (1/6)
- La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail (1/6)
- On m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle (1/6)

On constate qu'il n'y a pas de différence notable entre les variables indépendantes. En effet, même si le facteur le plus important apparaît 2 fois sur 6, tous les autres facteurs (4) ont un ordre d'apparition d'une fois sur six chacun. Mis à part l'énoncé qui porte sur la capacité ou non des répondants d'exercer leur jugement professionnel au travail, on retient de cet ordre de fréquence que, même avec une différence d'un point avec les autres variables dépendantes, c'est la première fois que la variable la plus importante du lot concerne l'accès à diverses formations dans le milieu de travail ou intervient sur un plus grand nombre de vécus éthiques que les autres.

En somme, retenons que les régresseurs qui sont les plus fréquemment énoncés informent que plus il est difficile pour les répondants d'avoir accès à diverses formations dans leur milieu de travail (perfectionnement), à de la supervision, alors plus ils sont éthiquement affectés au travail. On peut dire de même lorsqu'il apparaît difficile pour ces mêmes répondants d'être impliqués dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle, lorsque la paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à leur travail,

voire lorsqu'ils n'ont pas la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleurs sociaux.

### **Synthèse sur les tendances liées aux facteurs positifs ou négatifs**

Dans ces analyses, et à l'image des données précédentes entourant les diverses émotions biopsychologiques et les vécus moraux, il n'y a pas de bêta négatifs liés aux facteurs structuro-organisationnels. D'autre part, on remarque que les bêta qui relèvent des impressions liées aux conditions de travail sont majoritairement positifs.

Comme nous l'avions relevé avec les vécus moraux, et même si les variances expliquées sont relativement faibles dans l'ensemble, des liens sont à faire entre cette base empirique qui s'appuie sur les facteurs négatifs et positifs et la théorie. En outre, cette base empirique permet d'affirmer que des facteurs négatifs ou positifs associés aux variables indépendantes produisent des vécus éthiques difficiles capables de générer de la souffrance au travail. Par exemple, et on le relève dans les commentaires se trouvant dans l'Annexe II et concernant les vécus éthiques, si les répondants affirment avoir la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches et qu'en raison de cela, ils choisissent davantage (au travail) les valeurs qui guident leurs activités professionnelles, on peut faire des liens entre cette donnée empirique et les données théoriques autour des conflits de valeurs, de la détresse morale et de la souffrance éthique au travail. Des concepts et modèles théoriques qui, somme toute, peuvent être étroitement rattachés aux conséquences liées au fait de pouvoir ou non choisir les valeurs qui guident les activités professionnelles au travail.

## **Synthèse autour des variances expliquées**

L'ensemble des effets des variables indépendantes est très peu varié. En effet, si l'ensemble des quatre variables est faiblement marqué par les régresseurs, sinon pas du tout, et pour lesquelles  $R^2$  va de 0 % à 5 %, voyons à quoi renvoient les variables en question :

### **Ensemble de variables dépendantes**

- Au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle : 5 %
- Au travail, je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles : 2 %
- Au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de nature diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile : 2 %
- Au travail, j'ai besoin de savoir comment bien agir : 0 % (aucune variable n'a été saisie dans l'équation)

Même si l'ensemble des variances expliquées reste relativement faible, se situant en bas de 10 % pour la plupart, la variance expliquée la plus forte renvoie à l'idée que le fait de pouvoir (ou non) choisir les valeurs qui guident la conduite professionnelle peut avoir un impact sur le bien-être éthique au travail, et, à l'inverse, peut produire de la souffrance psychique et éthique. On note ensuite la présence de deux variables dépendantes de 2 % qu'on peut lier à la variance expliquée la plus forte. En effet, si les répondants éprouvent le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile, on peut penser que cette réflexion pourra faire surgir chez eux l'interrogation visant à se demander pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles, voire le désir de choisir les valeurs qui guideront leur conduite. On peut alors envisager que ces vécus éthiques peuvent confronter durement les répondants, surtout si ces derniers sont pris dans ces types d'interrogations et qu'ils sont contraints de ne pas pouvoir choisir les valeurs qui guident leur conduite professionnelle au travail.

## Synthèse autour des bêta

D'abord, les bêta vont de  $-0,12$  à  $0,22$ . Sur un lot de sept bêta, il y en a un qui se démarque des autres ( $\beta = 0,22$ ) de façon notable. Les six autres bêta sont relativement faibles, car variant entre  $0,07$  à  $-0,12$ . Le tableau qui suit fournit une vue d'ensemble sur les bêta qui se démarquent le plus :

**Tableau 16 Bêta les plus déterminants pour la première RMPP des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail pour divers vécus éthiques liés au travail**

<i>Vécus éthiques</i>	<i>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels + Impressions liées aux conditions de travail</i>	$\beta$
<i>Au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	$0,22$
<i>Au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile</i>	<i>On m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle</i>	$-0,12$
	<i>J'ai accès à diverses formations dans mon milieu de travail (perfectionnement professionnel)</i>	$0,09$
	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réformes administratives découlant des lois portant sur les services de santé et des services sociaux</i>	$0,08$
<i>Au travail, je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles</i>	<i>La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail</i>	$0,08$

Un coup d'œil au tableau permet d'établir que l'intensité de la relation entre les variables renvoie surtout à un régresseur en particulier qu'on trouve au centre : j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social. En outre, ce régresseur fut également signalé lors de l'analyse des variables dépendantes des émotions biopsychologiques et lors de celles qui portent sur les vécus moraux. Et, dans les trois analyses, ce régresseur fut associé à des bêta relativement marqués et aux variances les plus fortement expliquées.



Pour le reste, le tableau dévoile d'autres relations entre un groupe de variables qui font notamment ressortir l'importance de certains autres régresseurs comme :

1. on m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle ;
2. j'ai accès à diverses formations dans mon milieu de travail (perfectionnement professionnel) ;
3. au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réformes administratives découlant des lois portant sur les services de santé et des services sociaux, et
4. la paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail.

Bref, en jetant un coup d'œil sur le tableau 17 qui suit, on remarque qu'il y a une seule de ces variables qui se trouve énoncée à deux reprises et que la plupart des variables qui ont des bêta relativement faibles sont énoncées qu'une seule fois, et non en premier, dans la colonne des variables indépendantes.

Bref, la présente analyse montre que, même si la capacité des bêta d'expliquer le vécu éthique est relativement faible dans l'ensemble, il ressort à nouveau dans cette analyse que les variables les plus déterminantes des vécus éthiques sont celles qui ont trait aux impressions liées aux conditions de travail plus qu'aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Il semble donc que la manière dont les personnes conçoivent ce qu'à connu leur milieu de travail ait peu expliqué la variance des vécus éthiques.

**Tableau 17 Vécus éthiques : régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail dont la contribution est apparue significative pour divers vécus éthiques liés au travail**

<i>Vécus éthiques : régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail (1 = jamais et 6 = très souvent) dont la contribution est apparue significative pour divers vécus éthiques liés au travail</i> <i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>			
<b><i>Vécus éthiques liés au travail</i></b>	<b><i>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels + Impressions liées aux conditions de travail</i></b>	<b><math>\beta</math></b>	<b><math>R^2</math></b>
<i>Au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	0,22	0,05
<i>Au travail, je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles</i>	<i>J'ai accès à de la supervision</i>	0,07	0,02
	<i>La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail</i>	0,08	
	<i>J'ai accès à diverses formations dans mon milieu de travail (perfectionnement professionnel)</i>	0,08	
<i>Au travail, j'ai besoin de savoir comment bien agir</i>	<i>Aucune variable n'a été saisie dans l'équation</i>		
<i>Au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile</i>	<i>On m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle</i>	- 0,12	0,02
	<i>J'ai accès à diverses formations dans mon milieu de travail (perfectionnement professionnel)</i>	0,09	
	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réformes administratives découlant des lois portant sur les services de santé et des services sociaux</i>	0,08	

#### 6.6.4 Groupe de variables n° 4

##### Variables indépendantes :

1. Les observations sur les facteurs structuro-organisationnels
2. Les impressions liées aux conditions de travail

##### Variables dépendantes : les vécus déontologiques liés au travail

Pour analyser en détail l'ensemble des données impliquant la régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail pour divers vécus déontologiques liés au travail, veuillez vous référer aux tableaux 18 et 19 qui suivent, mais aussi à l'Annexe II, à la troisième partie de la description des résultats où se trouve

le descriptif détaillé des données associées à la 1<sup>ère</sup> RMPP impliquant les vécus déontologiques liés au travail.

### **Vécus déontologiques liés au travail : constat général**

Dans cette régression multiple, l'hypothèse est encore confirmée par ce lien positif qu'on observe entre les deux groupes de variables indépendantes et les vécus déontologiques. De plus, et à l'image des trois variables dépendantes analysées plus haut, il semble de nouveau établi que l'incidence des impressions liées aux conditions de travail est plus déterminante de la souffrance vécue par les répondants que les observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Or, même si les variables portant sur les impressions liées aux conditions de travail présentent les bêta les plus élevés ou se trouvent en premier dans les analyses de régression multiple pas à pas, on reste confronté à cette même réalité exposée dans les analyses de régression multiple précédentes : l'incidence des deux groupes de variables indépendantes demeure relativement faible, car la variance expliquée des vécus déontologique la plus élevée est de 9 %.

### **Synthèse autour des observations sur les facteurs structuro-organisationnels**

En se rapportant aux six vécus déontologiques analysés qu'on trouve énoncés dans la colonne de gauche du tableau 19 qui clôturera cette section descriptive, on note la présence de trois facteurs positifs et d'un facteur négatif liés aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels.

On note les deux facteurs suivants :

- Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles (3/4).

- Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réformes administratives découlant des lois portant sur les services de santé et des services sociaux (1/4).

On peut ainsi constater que, même s'il y a qu'une mince différence de deux points entre le premier et le deuxième facteurs sur le plan de l'ordre de fréquence, bref, que la question de l'augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles demeure étroitement liée à celle des réformes administratives découlant des lois portant sur les services de santé et des services sociaux, la première interfère d'avantage dans la relation entre la façon qu'ont les répondants de saisir ce qu'a connu leur milieu et la variance de leurs vécus déontologiques liés au travail.

### **Synthèse sur les impressions liées aux conditions de travail**

Comme pour les régressions multiples précédentes, on note encore ici cet effet que peuvent avoir les conditions de travail sur le bien-être des répondants. De nouveau, il semble que plus les travailleurs sociaux peinent à faire ce qu'on attend d'eux, plus ils sont déontologiquement affectés. Ainsi, sur six vécus déontologiques liés au travail qu'on trouve dans la colonne gauche du tableau 19, on remarque dans la colonne de droite 13 relations (dix positives et trois négatives) associées aux impressions liées aux conditions de travail. Par ordre d'importance, les facteurs interviennent dans cet ordre :

- J'ai accès à de la supervision (3/13)
- Je suis satisfait de mon salaire (2/13)
- Je suis capable de gérer ma charge de cas (2/13)

Les facteurs qui apparaissent une seule fois :

- Mon employeur reconnaît le travail que j’accomplis (1/13)
- Je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux (1/13)
- On m’implique dans les décisions qui concernent l’orientation à donner aux services sociaux à la clientèle (1/13)
- J’ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles (1/13)
- J’ai la capacité d’exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l’exécution de mes tâches comme travailleur social (1/13)
- Mes collègues m’appuient quand j’en ai besoin (1/13)

Comme pour les observations sur les facteurs structuro-organisationnels, il n’y a que très peu d’écart entre les variables indépendantes. En fonction de l’ordre d’apparition des facteurs, on note la présence de deux ensembles de variables. Le premier comprend les trois premiers facteurs qui se manifestent de trois à deux fois sur 13 et le deuxième qui comprend six facteurs qui reviennent qu’une fois sur 13 chacun. Comme ce fut le cas pour les émotions biopsychologiques, nous retrouvons dans le présent ordre de fréquence l’énoncé portant sur la capacité que peuvent avoir ou non les répondants à gérer leur charge de cas. De même, et comme pour les analyses autour des vécus moraux, nous retrouvons dans les facteurs d’importance l’énoncé qui porte sur la question de la satisfaction du salaire. Bref, si la question de l’accès à de la supervision est ici la question la plus fréquente qui explique, avec les deux suivantes, les variances des vécus déontologiques, on la retrouvait aussi dans l’analyse autour des vécus éthiques exposés précédemment.

En résumé, il ressort de cette analyse de la fréquence d’apparition des régresseurs autour des impressions liées aux conditions de travail ceci : plus il est difficile d’avoir accès à de la supervision, d’être en mesure de gérer sa charge de travail et d’être satisfait de son salaire, alors plus les répondants sont déontologiquement affectés au travail. Dans un ordre de fréquence

moindre, mais caractéristique au plan empirique et théorique, on peut aussi relever le fait chez les répondants qu'il y a des conséquences liées au fait que leur employeur puisse reconnaître le travail qu'ils accomplissent, d'être informés des allocations budgétaires dont leur employeur dispose pour offrir des services à la clientèle, d'avoir un travail à la hauteur de leurs compétences professionnelles et, par ricochet, de pouvoir exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches professionnelles, bref, de recevoir l'appui de leurs collègues quand ils en ont besoin.

### **Synthèse sur les tendances liées aux facteurs positifs ou négatifs**

Pour la première fois jusqu'à maintenant, nous observons la présence d'un bêta négatif lié aux facteurs structuro-organisationnels. Comme pour les variables dépendantes analysées précédemment, on note que les bêta qui relèvent des impressions liées aux conditions de travail sont généralement positifs. Bref, c'est aussi la première fois qu'on trouve le facteur portant sur l'accès à la supervision en tête des facteurs les plus récurrents dans un tableau.

On note également que certaines formulations des énoncés de facteurs (négatifs ou positifs) compliquent parfois la compréhension de relations causales. Par exemple, dans l'analyse montrant que moins les répondants sont satisfaits de leur salaire, plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec leurs collègues, il peut s'agir d'une donnée qui dénuée de lien véritable.

Enfin, et tel que cela a été explicité précédemment, même si les variances expliquées sont relativement faibles, nous pouvons faire des rapprochements utiles entre les résultats de la présente régression multiple et les données théoriques autour de l'utilité du code de déontologie chez les travailleurs sociaux, mais aussi, de la supervision professionnelle. Par exemple, si on sait que plus les répondants ont accès à de la supervision, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec la clientèle, bref, que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent leurs interventions, cela pose la question des conséquences à envisager si, par exemple, ces mêmes répondants n'ont pas accès à de la supervision au travail.

### **Synthèse autour des variances expliquées**

En se référant à la dernière colonne de droite du tableau 19, on peut constater que l'ensemble des effets des variables indépendantes est peu varié. En effet, mis à part la variable pour laquelle  $R^2$  équivaut à 9 %, les cinq variables restantes présentent un  $R^2$  qui va de 0 % à 3 %. S'il est aisé de noter que, majoritairement, les variables sont très peu marquées par les régresseurs, on note pour la première fois la présence d'une variance expliquée inférieure à 1 %. Pour mieux comprendre, reprenons dans ce qui suit, et en ordre d'importance, les variables en question :

#### **Ensemble de variables dépendantes**

- J'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions : 9 %
- J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle : 3 %
- J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (administrateurs) : 3 %
- J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes collègues : 2 %
- J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général : 1 %

- J'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession : < 1 %

Devant ces résultats qui dévoilent une majorité des variances expliquées (cinq sur six) inférieures à 5 %, on note que la plus forte renseigne sur le fait qu'il y a chez les répondants des conséquences liées au fait que le code de déontologie puisse tenir compte du contexte dans lequel s'actualisent leurs interventions au travail. Or, si on sait que le code de déontologie de toute profession informe sur l'ensemble des devoirs qui régissent une profession et dicte les rapports que les professionnels doivent avoir avec la clientèle, les supérieurs, les collègues et le public en général, on peut facilement lier les quatre variables dépendantes qui présentent un  $R^2$  allant de 1 % à 3 % avec la variance expliquée la plus forte. En outre, même si l'incidence des variables indépendantes est moins forte sur ces quatre variables dépendantes (vécus déontologiques) que peut l'être la variance expliquée la plus forte, on comprend que, si des répondants sont confrontés à des règles déontologiques qui prescrivent des façons d'être et d'agir avec la clientèle, les supérieurs, les collègues, le public en général, et que ces mêmes règles contenues dans le code de déontologie ne tiennent pas compte du contexte dans lequel s'actualisent les interventions, on peut encore mieux comprendre les liens qui existent entre variables dépendantes et qui expliquent la souffrance déontologique au travail.

Enfin, même avec un  $R^2$  de moins de 1 %, on peut enfin relier cette variable dépendante aux variances expliquées qui vont de 1 % à 9 %. Toutefois, nous devons retenir que l'incidence des variables indépendantes est faible sur le besoin éprouvé chez les répondants de s'assurer que leur action soit conforme aux devoirs déontologiques de leur profession.



## Synthèse autour des bêta

En se référant au tableau 19, on note qu'en général, les bêta vont de  $\pm 0,09$  à  $\pm 0,11$ . On observe également que, parce que l'écart entre les bêta reste faible dans l'ensemble, on peut facilement regrouper tous les bêta dans un seul ensemble. Pour mieux comprendre, voir le tableau 18 qui suit.

**Tableau 18 Bêta les plus déterminants pour la première RMPP des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail pour divers vécus déontologiques liés au travail**

<i>Vécus déontologiques</i>	<i>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels + Impressions liées aux conditions de travail</i>	$\beta$
<i>J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle</i>	<i>J'ai accès à de la supervision</i>	0,11
	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluation des tâches professionnelles</i>	0,11
<i>J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général</i>		0,11
<i>J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues</i>	<i>Je suis satisfait de mon salaire</i>	- 0,11
<i>J'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions</i>	<i>J'ai accès à de la supervision</i>	0,10
<i>J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (administrateurs)</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	- 0,10
<i>J'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions</i>	<i>J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles</i>	0,09
	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	0,09
<i>J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (administrateurs)</i>	<i>Je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux</i>	0,09
	<i>J'ai accès à de la supervision</i>	0,09
<i>J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues</i>	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluation des tâches professionnelles</i>	0,09
<i>J'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession</i>	<i>On m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle</i>	- 0,09

Parce qu'il n'y a pas dans ce tableau d'écarts significatifs entre les bêta, l'intensité de la relation entre les variables renvoie à plusieurs régresseurs en particulier. Par exemple, pour les quatre bêta de  $\pm 0,11$ , on retrouve 2 fois sur quatre le régresseur suivant : Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluation des tâches professionnelles. Viennent ensuite ceux qui portent sur l'accès à la supervision et sur la satisfaction du salaire. Pour le groupe des deux bêta de  $\pm 0,10$ , on trouve encore le régresseur portant sur l'accès à la supervision et celui sur la capacité à gérer la charge de cas. Enfin, dans le groupe des six bêta de  $\pm 0,09$ , on trouve de nouveau les régresseurs portant sur l'accès à la supervision, sur la capacité à gérer la charge de cas et sur l'augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles au travail. Nous trouvons enfin dans ce groupe des régresseurs qui n'apparaissent qu'une seule fois :

1. je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux ;
2. j'ai un travail à la hauteur de mes compétences professionnelles ;
3. on m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle.

En somme, l'intensité de la relation entre les variables renvoie donc majoritairement aux quatre régresseurs suivants qui, souvent, sont associés aux bêta relativement marqués :

1. j'ai accès à de la supervision ;
2. je suis satisfait de mon salaire ;
3. je suis capable de gérer ma charge de cas ;
4. au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluation des tâches professionnelles.

Enfin, et bien que ces variables sont énumérées en premier dans la colonne des variables indépendantes, elles ne sont pas toujours liées à la variance expliquée la plus forte de ce tableau. Par exemple, aucun des bêta de  $\pm 0,11$  ne correspond à la variance expliquée de 9 % et un bêta de  $-0,09$  se trouve associé à la variance expliquée la plus faible du tableau ( $< 1\%$ ).

Comme dans la plupart des analyses effectuées après les émotions biopsychologiques, la possibilité des bêta d'expliquer les vécus déontologiques est encore ici relativement faible. Toutefois, et comme dans toutes les analyses des variables dépendantes confondues, on retrouve cette tendance à l'effet que les variables les plus déterminantes des vécus déontologiques relèvent des impressions liées aux conditions travail plus qu'aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Encore ici, donc, on constate que la façon dont les répondants envisagent ce qu'a connu leur milieu de travail ait peu expliqué la variance des vécus déontologiques.

**Tableau 19 Vécus déontologiques : régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail dont la contribution est apparue significative pour divers vécus déontologiques liés au travail**

<i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord) dont la contribution est apparue significative pour divers vécus déontologiques liés au travail</i>			
<i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>			
<b><i>Vécus déontologiques liés au travail</i></b>	<b><i>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels + Impressions liées aux conditions de travail</i></b>	<b><i><math>\beta</math></i></b>	<b><i><math>R^2</math></i></b>
<i>J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>J'ai accès à de la supervision</i>	0,11	0,03
	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles</i>	0,11	
<i>J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>Je suis satisfait de mon salaire</i>	-0,11	0,02
	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles</i>	0,09	
	<i>Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis</i>	0,07	

<i>J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (administrateurs) (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>Je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux Je suis capable de gérer ma charge de cas J'ai accès à de la supervision Je suis satisfait de mon salaire</i>	<i>0,09 - 0,10 0,09 - 0,07</i>	<i>0,03</i>
<i>J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles</i>	<i>0,11</i>	<i>0,01</i>
<i>J'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>On m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle</i>	<i>- 0,09</i>	<i>&lt; 0,01</i>
<i>J'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles Je suis capable de gérer ma charge de cas J'ai accès à de la supervision J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réformes administratives découlant des lois portant sur les services de santé et des services sociaux Mes collègues m'appuient quand j'en ai besoin</i>	<i>0,09 0,09 0,10  0,08  - 0,08 0,07</i>	<i>0,09</i>

### 6.6.5 Groupe de variables n° 5

#### Variables indépendantes :

1. Les observations sur les facteurs structuro-organisationnels
2. Les impressions liées aux conditions de travail

#### Variables dépendantes : les vécus éthiques et déontologiques liés au travail

Pour pouvoir analyser en profondeur l'ensemble les données impliquant la régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail pour divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail, veuillez vous référer aux tableaux 20 et 21 qui suivent, mais aussi à l'Annexe II, à la troisième partie de la description des résultats ou se trouve le descriptif détaillé des données associées à la 1<sup>ère</sup> RMPP impliquant les vécus éthiques et déontologiques liés au travail.

### **Vécus éthiques et déontologiques liés au travail : constat général**

Comme dans la plupart des analyses qui précèdent et plus spécifiquement sur le plan de l'analyse que font les répondants des facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail, on remarque que l'hypothèse générale qui guide notre recherche est confirmée : il y a ce lien positif entre les deux groupes de variables indépendantes et les vécus éthiques et déontologiques au travail. Qui plus est, il semble encore une fois établi que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes que les observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Un coup d'œil rapide au tableau 21 qui viendra clore cette partie descriptive témoigne effectivement que ce sont souvent des variables associées aux impressions liées aux conditions de travail qui sont énoncées en premier dans les analyses de régression multiple pas à pas et elles présentent des bêta plus élevés. Si nous disions plus tôt que la variance expliquée de 29 % était la plus forte et appartenait aux émotions biopsychologiques liées au travail, nous retrouvons ici la deuxième variance la plus importante de cette série d'analyses de régression multiple. En effet, même si nous continuons d'affirmer que l'incidence des deux groupes de variables (observations et impressions) reste relativement faible sur les vécus éthiques et déontologiques, la variance expliquée des mêmes vécus éthiques et déontologiques la plus élevée est de 25 %.

### **Synthèse autour des observations portant sur les facteurs structuro-organisationnels**

En se référant au tableau 21, force est pour nous de constater que, sur les sept vécus éthiques et déontologiques en rubrique dans la colonne de gauche, on trouve cinq facteurs positifs associés aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Deux facteurs interviennent deux fois et un autre, une seule fois :

- Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel (2/5)
- Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs (2/5)

Le facteur qui apparaît une seule fois :

- Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes (1/5)

On peut observer que les deux premiers facteurs apparaissent le plus souvent et ont une même fréquence d'apparition de 2 fois sur 5. Ces deux facteurs informent sur le fait que si un organisme pour lequel travaillent les répondants a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel et des réductions d'effectifs, cela peut, en plus d'intervenir sur les vécus éthiques et déontologiques liés au travail, expliquer avec plus de force les variances de ces mêmes vécus liés au travail chez les répondants. Or, même avec un ordre de fréquence moindre, on peut faire ce même constat avec la question de l'augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes au travail.

### **Synthèse sur les impressions liées aux conditions de travail**

En voulant dépasser la seule analyse perceptuelle que font les répondants des facteurs structuro-organisationnels, on peut centrer notre regard sur leurs impressions liées aux conditions de travail. Encore avec cette analyse, on constate cette tendance liée au fait que les conditions (de travail) peuvent impacter sur les répondants au travail. De nouveau, on peut dire que plus il semble difficile pour les répondants de réaliser ce qu'on attend d'eux au travail, plus ils sont éthiquement et déontologiquement interpellés. À titre d'exemple, sur sept vécus répertoriés et liés

au travail, on trouve en tout 23 facteurs (15 positifs et 8 négatifs) relevant des impressions liées aux conditions de travail. Par ordre de fréquence, on obtient la liste suivante :

- Je suis capable de gérer ma charge de cas (6/23)
- J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social (4/23)
- Je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux (3/23)
- La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail (2/23)
- J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail (2/23)
- Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur (2/23)

Les facteurs qui apparaissent une seule fois :

- On m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle (1/23)
- J'ai accès à diverses formations dans mon milieu de travail (perfectionnement professionnel) (1/23)
- J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles (1/23)
- Je suis bien traité par mon employeur (1/23)

Un coup d'œil aux résultats permet de repérer la présence de trois ensembles. Le premier contient les deux premiers facteurs qui ont un indice de fréquence d'apparition de quatre à six sur 23. On peut lier à ce premier ensemble un deuxième formé de quatre facteurs allant d'une fréquence de deux à quatre sur 23. Enfin, on note la présence d'un dernier ensemble composé de trois facteurs qui se produisent une seule fois sur 23 chacun.

À l'image des résultats autour des émotions biopsychologiques, on note dans cet ordre de récurrence des régresseurs que plus il est difficile pour les répondants de pouvoir gérer leur charge de cas, d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme professionnel, bref, de prendre part aux allocations budgétaires dont leur

employeur dispose pour offrir des services sociaux, alors plus ils sont éthiquement et déontologiquement affectés au travail. On peut faire ce même constat avec le deuxième ensemble qui, bien qu'il se démarque moins du premier, reste imbriqué à ce dernier en raison du fait qu'il renvoie à des facteurs (paperasserie, appui de l'employeur pour résoudre les dilemmes moraux rencontrés au travail, discussion employés-employeurs sur les conditions de travail) qui peuvent de façon non négligeable expliquer les variances des vécus éthiques et déontologiques au travail. Enfin, on peut dire la même chose avec le dernier ensemble de trois facteurs qui reviennent moins souvent.

### **Synthèse sur les tendances liées aux facteurs positifs ou négatifs**

Si nous l'avions relevé plus haut pour les émotions biopsychologiques, les vécus moraux et les vécus éthiques, on observe de nouveau qu'il n'y a aucun bêta négatif associé aux facteurs structuro-organisationnels. Toutefois, et au contraire des émotions biopsychologiques où la majorité était négative, voire des vécus moraux où il y avait un départage entre les deux, ici, et comme pour les vécus éthiques ou déontologiques pris séparément, la plupart des facteurs qui relèvent des impressions liées aux conditions de travail sont positifs.

On trouve également au niveau des principaux facteurs récurrents qui ont de l'importance les mêmes énoncés que pour les émotions biopsychologiques : capacité à gérer sa charge de cas, d'exercer son jugement professionnel et d'être reconnu et impliqué au plan décisionnel au travail (budget et orientation à donner aux services sociaux). La récurrence de ces facteurs marque une tendance causale chez les répondants entre la possibilité d'avoir des marges de manœuvre ou de l'autonomie décisionnelle au travail et de la reconnaissance et la santé psychique et mentale. Ce



qui est bien souvent énoncé dans la théorie en lien avec le concept du stress professionnel ou des milieux de travail sains, d'un travail qui a du sens, etc.

Enfin, nous relevons au plan empirique des liens qui devront être traités au chapitre suivant afin d'en tirer toutes les implications. Pensons, par exemple, à cette causalité établie entre le fait d'être bien traité ou reconnu par l'employeur, de pouvoir exercer son jugement professionnel, de décider de sa charge de cas et à la désobéissance aux règles. Désobéissance pouvant se justifier en fonction d'une conduite professionnelle dite responsable.

Les vécus déontologiques et éthiques regroupés sont particulièrement éloquentes au plan empirique quant à l'effet des contingences structuro-organisationnelles et la bonne ou mauvaise santé psychique et morale au travail. Or, il semble établi que ces contingences structuro-organisationnelles sont propices à produire des vécus souffrants au plan éthique et déontologique.

Enfin, nous relevons de nouveau le fait que certaines formulations des énoncés de facteurs (négatifs ou positifs) compliquent parfois le sens ou la compréhension de certaines relations causales.

### **Synthèse autour des variances expliquées**

Un simple regard à la colonne de droite du tableau 21 qui suit permet de cibler cette variation importante entre les variables indépendantes représentées par le  $R^2$  qui vont de 1 % à 25 %. Cela permet également de noter la présence de quatre ensembles de variables.

Globalement, s'il y a un écart de 13 points entre la première (25 %) et la deuxième (12 %) variance expliquée, on observe que cinq fois sur sept, les variables sont moins marquées par les régresseurs que les deux premières. Pour mieux comprendre les ensembles de variables dans leur spécificité, rapportons-nous aux données qui suivent :

**Premier élément lié aux variables dépendantes**

- J'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme : 25 %

**Deuxième élément lié aux variables dépendantes**

- Au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession : 12 %

**Troisième ensemble de variables indépendantes**

- Je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste : 8 %
- Dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession : 7 %
- J'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail : 4 %

**Quatrième ensemble de variables indépendantes**

- J'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique : 1 %
- J'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail : 1 %

On peut donc, grâce à ces données, saisir que le premier ensemble de variables les plus fortement expliquées, comme la variable du deuxième ensemble ou les trois variables du troisième ensemble qui sont un peu moins fortement marquées par les régresseurs, renvoie à cette forme de tension susceptible d'être vécue par les répondants au travail entre une morale qui repose sur des devoirs formels (règles déontologiques propres à la profession, règlements administratifs propres aux organismes) et qui porte sur le devoir-agir et une éthique d'accomplissement de soi qui fait davantage appel à un vouloir-faire qui questionne le bien-fondé de la norme ou de la règle.

C'est ainsi au cœur de cet entrechoc normatif entre les devoir-agir et le vouloir-faire qu'on peut inter-relier les données du premier, du deuxième et du troisième ensemble de variables indépendantes exposées plus haut. À ce titre, et en s'exerçant à relier les variances expliquées des trois premiers ensembles de variables, on saisit la tension qui se trouve au cœur de la variance expliquée la plus forte et qui indique, précisément, que des répondants ont le sentiment qu'agir de façon responsable (vouloir faire) les oblige à désobéir aux règles de l'organisme (devoir-agir) (25 %). Or, même si l'incidence des variables indépendantes sur les vécus éthiques et déontologiques est moins forte pour les suivantes, cette tension se trouve aussi dans le deuxième ensemble qui rend compte que des répondants vivent au travail cette confrontation axiologique entre leurs valeurs personnelles et le système de valeur qui guide la profession (12 %). La tension est de nouveau repérable dans le troisième ensemble où, par exemple, il est fait état que des répondants vivent des situations au travail où ils se demandent pourquoi il est de leur devoir de poser tel ou tel geste (8 %). Or, même si des répondants sont d'avis que, dans l'exécution de leurs tâches, ils sont fidèles aux principes qui régissent l'exercice de leur profession (7 %), les résultats rendent compte, même avec des variances expliquées plus faibles, de cette mise à distance avec l'axe déontologique, et cela, en fonction du sentiment vécu par les répondants à l'effet que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (4 %). Même chose pour les variances expliquées qui sont beaucoup moins fortes qui instruisent sur le sentiment vécu par les répondants que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne les aident pas à réfléchir à leur pratique (1 %), bref, qu'ils éprouvent le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce qu'ils doivent faire à leur travail (1 %).

## Synthèse autour des bêta

Toujours en nous référant au tableau 21, on note que les bêta se situent globalement entre  $\pm 0,07$  et  $-0,19$ . On remarque la présence d'un premier ensemble des trois bêta les plus forts oscillant entre  $\pm 0,16$  à  $-0,19$ . Ce premier ensemble est suivi d'un deuxième comprenant neuf bêta qui vont entre  $-0,10$  et  $\pm 0,14$ . Enfin, on note également la présence d'un troisième ensemble de bêta dominants qui se chiffrent au nombre de 16 et qui vont de  $\pm 0,07$  à  $\pm 0,09$ . Pour avoir une vue d'ensemble sur les bêta qui se démarquent le plus, on peut se référer au tableau qui suit :

**Tableau 20 Bêta les plus déterminants pour la première RMPP des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail pour divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail**

<i><b>Vécus éthiques et déontologiques liés au travail</b></i>	<i><b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels + Impressions liées aux conditions de travail</b></i>	<i><b><math>\beta</math></b></i>
<i>J'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme</i>	<i>Je suis bien traité par mon employeur</i>	$-0,19$
<i>Au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	$-0,17$
<i>J'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	$-0,16$
<i>Dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession</i>	<i>J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles</i>	$0,14$
<i>J'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	$-0,14$
<i>Je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i> <i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	$-0,14$ $-0,13$
<i>Dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	$0,12$

Somme toute, et cela devient une tendance nette, l'analyse établit encore une fois que les bêta les plus déterminants des vécus éthiques et déontologiques relèvent des impressions liées aux conditions de travail plus que des observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Encore ici, il apparaît clairement que la façon dont les répondants perçoivent ce qu'à connu leur milieu de travail ait relativement peu expliqué la variance des vécus éthiques et déontologiques.

**Tableau 21 Vécus éthiques et déontologiques : régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail dont la contribution est apparue significative pour divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail**

<i>Vécus éthiques et déontologiques : régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord) dont la contribution est apparue significative pour divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail - Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>			
<b><i>Vécus éthiques et déontologiques liés au travail</i></b>	<b><i>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels + Impressions liées aux conditions de travail</i></b>	<b><i><math>\beta</math></i></b>	<b><i><math>R^2</math></i></b>
<i>J'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail</i>	- 0,10	0,01
<i>Au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	- 0,17	0,12
	<i>On m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle</i>	- 0,11	
	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel</i>	0,09	
	<i>J'ai accès à diverses formations dans mon milieu de travail (perfectionnement professionnel)</i>	- 0,09	
	<i>Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</i>	0,08	
	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	- 0,08	
<i>J'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	- 0,07	0,01
	<i>Je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux</i>	0,07	

<i>J'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i> <i>La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs</i>	- 0,10 0,09 0,08 0,08	0,04
<i>Dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles</i> <i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i> <i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	0,14 0,12 0,08	0,07
<i>J'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Je suis bien traité par mon employeur</i> <i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i> <i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs</i> <i>Je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel</i> <i>J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail</i>	- 0,19 - 0,16 - 0,14 0,09 - 0,07 0,07 - 0,09	0,25
<i>Je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i> <i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i> <i>La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail</i> <i>Je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux</i> <i>Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</i>	- 0,14 - 0,13 0,09 - 0,10 0,07	0,08

### **6.6.6 Groupe de variables n° 6**

#### **Variables indépendantes :**

1. Les observations sur les facteurs structuro-organisationnels
2. Les impressions liées aux conditions de travail

#### **Variables dépendantes : les vécus éthiques et moraux liés au travail**

Pour pouvoir analyser en détail l'ensemble des données impliquant la régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail pour divers vécus éthiques et moraux liés au travail, veuillez vous référer aux tableaux 22 et 23 qui suivent, mais aussi à l'Annexe II, à la troisième partie de la description des résultats où se trouve le descriptif détaillé des données associées à la 1<sup>ère</sup> RMPP impliquant les vécus éthiques et moraux liés au travail.

#### **Vécus éthiques et moraux liés au travail : constat général**

Toujours en référence à l'hypothèse générale qui guide nos analyses de régression multiple et qui est bien souvent confirmée jusqu'ici, nous pouvons, de nouveau, constater qu'en nous référant aux observations que les répondants font des facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail, la réponse est affirmative. En effet, on remarque un lien positif entre les groupes de variables indépendantes et les vécus éthiques et moraux. Encore ici, nous constatons une même tendance à l'effet qu'en matière de vécu éthique et moral, l'impact des impressions liées aux conditions de travail est plus déterminant que celui des observations sur les facteurs structuro-organisationnels. D'ailleurs, le tableau 23 indique dans la colonne du centre que ce sont bien souvent les régresseurs associés aux impressions liées aux conditions de travail qui, en plus d'être identifiées en premier, dévoilent des bêta plus élevés. Bref, il y a enfin cette

autre tendance qui veut que l'incidence des deux groupes de variables indépendantes reste plutôt faible sur les vécus éthiques et moraux. Pour preuve, la variance expliquée la plus élevée est de 17 %.

### **Synthèse autour des observations sur les facteurs structuro-organisationnels**

En tenant compte des six vécus éthiques et moraux situés dans la colonne de gauche du tableau 23, on aperçoit, au centre, cinq régresseurs positifs liés aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Les facteurs qui sont sélectionnés forment la liste suivante :

- Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs (2/5)

Les facteurs qui apparaissent une seule fois :

- Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes (1/5)
- Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des compressions budgétaires (1/5)
- Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel (1/5)

En fonction de cette fréquence d'apparition, on constate que, dans la façon qu'ont les répondants de percevoir ce qu'a connu leur milieu de travail au cours des dernières années, la question des réductions d'effectifs explique davantage que les deux autres les variances des vécus éthiques et moraux liés au travail chez les professionnels visés par cette recherche. Toutefois, comme il n'y a qu'un point d'écart qui sépare le premier régresseur des trois autres qui ont un indice de fréquence de 1 sur 5, on doit, même avec un ordre d'apparition de moindre importance, considérer que les questions liées à l'augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes, aux compressions budgétaires et à l'augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel ont aussi une incidence non



négligeable sur les variances des vécus éthiques et moraux liés au travail chez les travailleurs sociaux.

### **Synthèse sur les impressions liées aux conditions de travail**

En voulant éclairer l'effet des conditions de travail sur les répondants non pas à partir de l'observation qu'ils font des facteurs structuro-organisationnels, mais plutôt à partir de leurs impressions liées aux conditions de travail, on note encore ici cette tendance à l'effet que les conditions de travail affectent le bien-être éthique et moral des répondants. Autrement dit, plus ces derniers peinent à actualiser les tâches et responsabilités qu'on attend d'eux, plus ils sont éthiquement et moralement affectés. À titre d'exemple, sur six vécus éthiques et moraux se trouvant dans la colonne de gauche du tableau 23, il y a, au centre, la présence de 16 facteurs (3 positifs et 13 négatifs) associés aux impressions liées aux conditions de travail. On peut procéder à l'énumération suivante par ordre de fréquence de sélection :

- Je suis capable de gérer ma charge de cas (3/16)
- J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social (3/16)
- J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail (2/16)
- Je suis bien traité par mon employeur (2/16)

Les facteurs qui apparaissent une seule fois :

- Je suis satisfait de mon salaire (1/16)
- La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail (1/16)
- Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur (1/16)
- Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis (1/16)
- J'ai accès à de la supervision (1/16)
- Je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux (1/16)

De façon globale, on peut dire que si, dans les résultats, la variable qui possède un ordre de fréquence le plus élevé apparaît 3 fois sur 16 et que la plus faible apparaît 1 fois sur 16, il n'y a pas de différence marquée entre les variables indépendantes. En outre, on observe que les deux facteurs qui forment le premier ensemble ont un ordre d'apparition de 3 sur 16 et sont suivis d'un ensemble de deux facteurs qui reviennent 2 fois sur 16. Le dernier ensemble comprend cinq facteurs qui apparaissent à une fréquence de 1 fois sur 16 chacun.

On trouve de nouveau dans cet ordre itératif de régresseurs l'information voulant que plus il est difficile pour les travailleurs sociaux de gérer leur charge de cas et d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme professionnels, alors plus ils sont éthiquement et moralement affectés au travail. Suivant de très près, on peut également souligner avec le deuxième ensemble que le fait de ne pas avoir l'appui de l'employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux rencontrés au travail ou de ne pas être bien traité par l'employeur peut aussi avoir une incidence sur les vécus éthiques et moraux chez les répondants au travail. Le même constat peut s'appliquer pour les facteurs qui ont un indice de fréquence d'apparition moindre et qui portent sur des aspects comme la satisfaction du salaire, la paperasserie qui prend beaucoup de temps au travail, les discussions employés-employeurs sur les conditions de travail, la reconnaissance du travail accompli et l'accès à la supervision.

### **Synthèse sur les tendances liées aux facteurs positifs ou négatifs**

Ainsi que cela a été exposé pour l'analyse des émotions biopsychologiques, des vécus moraux, des vécus éthiques et des vécus éthiques et déontologiques, on observe encore avec cette analyse qu'il n'y a pas de bêta négatif associés aux facteurs structuro-organisationnels. Et, comme ce fut

le cas pour les émotions biopsychologiques et les vécus éthiques et déontologiques, on retrouve cette variable qui domine et qui rend compte que plus l'organisme où travaillent les répondants a connu (au cours des dernières années) des réductions d'effectifs, plus ils sont confrontés à des vécus éthiques et moraux.

Par ailleurs, on note encore que les facteurs qui relèvent des impressions liées aux conditions de travail sont majoritairement négatifs. Et, comme dans plusieurs tableaux précédents, on trouve sensiblement les mêmes facteurs comme responsables des vécus éthiques et moraux au travail. C'est toutefois la première fois que la question de l'appui de l'employeur lorsqu'il est question de résoudre des dilemmes moraux rencontrés au travail récolte la troisième place.

Enfin, et tel que nous l'avons souligné avec les vécus éthiques et moraux pris séparément, même si les variances expliquées sont relativement faibles dans l'ensemble, des liens sont à faire entre cette base empirique et les données théoriques autour notamment de l'expérience éthique ou de la détresse morale au travail. Par exemple, il est rapporté dans une analyse que le fait d'être bien traité par son employeur fait qu'on s'interroge moins sur les raisons morales qui guident les activités professionnelles auprès des clientèles. Cela dit, on peut, grâce à cette donnée empirique, questionner les conséquences potentielles sur le plan du vécu éthique et moral si, par exemple, les répondants affirment ne pas être bien traités par leur employeur.

## **Synthèse autour des variances expliquées**

Dans la colonne de droite du tableau 23, on constate qu'il y a une variation importante entre les variables indépendantes. Les  $R^2$  oscillent ainsi entre 1 % et 17 %. Un premier ensemble peut être dégagé du lot et représenté par les variables qui sont les plus marquées par les régresseurs et qui ont quatre points d'écart entre elles : 17 % et 13 %. On peut ensuite cibler cet autre ensemble restant de quatre variables indépendantes un peu moins fortement marquées ou plus faiblement expliquées par les régresseurs. Dans cet ensemble, aucune variance expliquée ne dépasse pas 5 %. Pour mieux saisir ce dont il est question, rapportons-nous aux données qui suivent :

### **Premier ensemble de variables dépendantes**

- Je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle : 17 %
- L'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession : 13 %
- Au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles : 5 %
- J'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle : 3 %
- Si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser : 2 %
- Je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande : 1 %

Comme ce fut le cas avec les vécus éthiques et déontologiques dans l'analyse précédente, les deux variances expliquées les plus fortes peuvent renvoyer à cette lourdeur de l'interrogation chez les répondants lorsqu'il y a une tension normative entre ce qu'ils jugent juste de faire et ce qui est jugé juste pour ceux qui s'occupent de réguler leurs pratiques professionnelles (c'est-à-dire les organisations étatiques via leurs règles administratives et les organisations professionnelles via le code de déontologie). Or, si les pratiques professionnelles valorisées par les répondants sont porteuses de valeurs morales, de façon d'être et de faire au travail, on peut dire la même chose lorsqu'elles proviennent des organisations-employeurs ou des organismes de régulation des

pratiques. Si, dans l'analyse précédente, on notait que la tension entre la déontologie et l'éthique pouvait produire des vécus éthiques et déontologiques difficiles au travail, on en arrive à la même conclusion en ce qui a trait aux vécus éthiques et moraux. En effet, la variance expliquée la plus forte indique clairement que le fait (pour les répondants) de trouver ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce qu'ils jugent moralement juste de faire auprès de la clientèle peut bel et bien générer des vécus éthiques et moraux souffrants au travail. Avec une incidence sur les variables indépendantes un peu moins forte (13 %), on note aussi que l'injustice dont peut être victime la clientèle peut provoquer chez les répondants une remise en question des buts de leur profession.

Enfin, si le deuxième ensemble renvoie à des variables un peu moins fortement marquées ou plus faiblement expliquées, il informe surtout sur le fait que, pour certains répondants, il peut s'avérer difficile de s'interroger au travail sur les raisons morales qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles (5 %), de ressentir que leurs références à ce qu'ils jugent bien ou mal ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle (3 %), que les règles en société soient en conflit avec une action qu'ils jugent bonne et qu'à cet effet, il soit légitime pour eux de les transgresser, bref, de trouver admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande (1 %).

### **Synthèse autour des bêta**

Dans le tableau 23, on peut remarquer que les bêta vont de 0,07 à - 0,19. On note, de fait, la présence de trois ensembles significatifs de bêta. Le premier présente les trois bêta les plus forts : - 0,19, 0,17 et - 0,15). Le deuxième contient dix bêta qui vont de  $\pm 0,10$  à  $\pm 0,14$ . Le troisième

présente huit bêta qui varient entre  $\pm 0,07$  et  $\pm 0,09$ . Pour mieux se représenter les bêta qui se démarquent le plus, voir le tableau qui suit.

**Tableau 22 Bêta les plus déterminants pour la première RMPP des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail pour divers vécus éthiques et moraux liés au travail**

<i><b>Vécus éthiques et moraux liés au travail</b></i>	<i><b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels + Impressions liées aux conditions de travail</b></i>	<i><b><math>\beta</math></b></i>
<i>Je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	<i>- 0,19</i>
	<i>La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail</i>	<i>0,17</i>
<i>Si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	<i>- 0,15</i>
<i>Au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles</i>	<i>Je suis bien traité par mon employeur</i>	<i>- 0,14</i>
<i>L'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	<i>- 0,13</i>
<i>J'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	<i>- 0,13</i>

Il est aisé de considérer dans ce tableau que l'intensité entre les variables renvoie aux trois variables indépendantes suivantes :

1. j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social ;
2. la paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail ;
3. je suis capable de gérer ma charge de cas.

Qui plus est, on note que ces trois régresseurs sont souvent énoncés en premier dans la colonne des variables indépendantes au centre du tableau 23. Enfin, trois de ces régresseurs sont liés à l'ensemble des bêta relativement marqués.

En conclusion, il appert encore dans cette analyse que les bêta les plus déterminants sont associés davantage aux impressions liées aux conditions de travail qu'aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Encore ici, nous observons la tendance à l'effet que la manière dont les répondants envisagent ce qu'a connu leur milieu de travail ait peu expliqué la variance de leurs vécus éthiques et moraux.

**Tableau 23 Vécus éthiques et moraux : régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail ont la contribution est apparue significative pour divers vécus éthiques et moraux liés au travail**

<i>Vécus éthiques et moraux : régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord) dont la contribution est apparue significative pour divers vécus éthiques et moraux liés au travail</i> <i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>			
<b><i>Vécus éthiques et moraux liés au travail</i></b>	<b><i>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels + Impressions liées aux conditions de travail</i></b>	<b><math>\beta</math></b>	<b><math>R^2</math></b>
<i>Au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel</i>	0,12	0,05
	<i>Je suis bien traité par mon employeur</i>	- 0,14	
	<i>Je suis satisfait de mon salaire</i>	0,10	
<i>Je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle. (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	- 0,19	0,17
	<i>La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail</i>	0,17	
	<i>Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis</i>	- 0,11	
	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes</i>	0,07	
	<i>J'ai accès à de la supervision</i>	- 0,09	
	<i>Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</i>	0,11	
	<i>Je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux</i>	- 0,09	
	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des compressions budgétaires</i>	0,08	

<i>L'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Je suis bien traité par mon employeur Je suis capable de gérer ma charge de cas Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	<i>- 0,11 - 0,13  0,11 - 0,10 - 0,09</i>	<i>0,13</i>
<i>J'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	<i>- 0,13 - 0,09</i>	<i>0,03</i>
<i>Si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser. (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	<i>- 0,15</i>	<i>0,02</i>
<i>Je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande. (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs</i>	<i>- 0,08 0,07</i>	<i>0,01</i>

### 6.6.7 Groupe de variables n° 7

#### Variables indépendantes :

1. Les observations sur les facteurs structuro-organisationnels
2. Les impressions liées aux conditions de travail

#### Variables dépendantes : les vécus moraux et déontologiques liés au travail

Pour pouvoir bien comprendre l'ensemble des données impliquant la régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail pour divers vécus moraux et déontologiques liés au travail, veuillez vous référer aux tableaux 24 et 25 qui suivent, mais aussi à l'Annexe II, à la troisième partie de la description des résultats où se trouve le descriptif détaillé des données associées à la 1<sup>ère</sup> RMPP impliquant les vécus moraux et déontologiques liés au travail.



### **Vécus moraux et déontologiques liés au travail : constat général**

Encore, avec les résultats de cette régression multiple impliquant la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante, l'hypothèse est confirmée. Nous continuons d'observer une réponse positive entre l'analyse que font les répondants des facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail et les vécus éthiques et moraux. On peut également noter cette tendance voulant que les impressions liées aux conditions de travail soient plus déterminantes des vécus moraux et déontologiques que ne peuvent l'être les observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Pour preuve, on n'a qu'à se rapporter au tableau 25. En effet, ce tableau présente dans la colonne du centre des facteurs associés aux impressions liées aux conditions de travail, ces mêmes facteurs qu'on trouve liés à des bêta relativement élevés. Cela dit, il est plutôt rare de noter que les régresseurs énoncés en premier appartiennent aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Cela dit, nous relevons toujours cette autre tendance à l'effet que l'incidence des deux groupes de variables indépendantes (impressions et observations) reste relativement faible dans l'ensemble, car la variance expliquée des vécus moraux et déontologiques la plus élevée n'atteint que 14 %.

### **Synthèse autour des observations sur les facteurs structuro-organisationnels**

Un coup d'œil au tableau qui figure à la fin de la présente rubrique (le tableau 25) instruit sur le peu de régresseurs au centre et qui relèvent des observations sur les facteurs structuro-organisationnels. En effet, et en lien avec les variables de gauche portant sur les vécus moraux et déontologiques, on retrace trois facteurs positifs qui sont liés aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. On a les trois suivants :

- Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs (1/3)
- Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles (1/3)
- Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des compressions budgétaires (1/3)

Dans cet ordre d'apparition, il n'y a aucun des facteurs qui se démarquent des autres, car tous n'interviennent qu'une fois sur trois. Or, s'il n'y a pas de variables qui reviennent plus souvent que d'autres, il est alors difficile de distinguer parmi ces mêmes variables celle qui explique plus que d'autres les variances des vécus moraux et déontologiques liés au travail. Il appert ainsi que, dans l'analyse que font les répondants de ce qu'a pu connaître leur milieu de travail, la question des réductions d'effectif, de l'augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles et des compressions budgétaires expliquent à parts égales la variance de leurs vécus moraux et déontologiques liés au travail.

### **Synthèse sur les impressions liées aux conditions de travail**

Si, par contre, au lieu d'analyser l'effet des conditions de travail à partir de l'observation que font les répondants des facteurs structuro-organisationnels, on regarde du côté de leurs impressions liées aux conditions de travail, on note encore un effet de ces conditions de travail de telle sorte que plus il apparaît difficile aux répondants d'accomplir les tâches qu'on attend d'eux, plus ils sont moralement et déontologiquement affectés. Ainsi, sur cinq vécus moraux et déontologiques liés au travail se trouvant dans la colonne de droite du tableau 25, on trouve en tout 14 facteurs (1 positif et 13 négatifs) relevant des impressions liées aux conditions de travail :

- J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social (3/14)
- Je suis capable de gérer ma charge de cas (2/14)
- Il y a des possibilités d'avancement (promotion) au sein de l'organisme (2/14)
- J'ai un travail à la hauteur de mes compétences professionnelles (2/14)

Les facteurs qui apparaissent une seule fois :

- Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis (1/14)
- La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail (1/14)
- Je suis bien traité par mon employeur (1/14)

On constate qu'il y a très peu d'écart entre les variables indépendantes. Dès lors, on peut dégager de ces régresseurs un premier ensemble de quatre variables qui oscillent entre 2 fois sur 14 à 3 fois 14. Comme deuxième ensemble, on trouve 3 facteurs qui se produisent une seule fois sur 14 chacun.

En fonction de l'ordre de récurrence de ces données, et à l'image de plusieurs analyses précédentes, il appert que plus il est ardu pour les répondants d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme professionnels, de gérer leur charge de cas, de constater qu'il y a des possibilités d'avancement au sein de l'organisme, bref, d'avoir un travail à la hauteur de leurs compétences professionnelles, alors plus ils sont moralement et déontologiquement affectés au travail. On peut dire de même pour les autres variables indépendantes plus faiblement représentées sur le plan de la récurrence (le fait d'être bien traité et reconnu par l'employeur, la paperasserie qui prend beaucoup de temps au travail).

### **Synthèse sur les tendances liées aux facteurs positifs ou négatifs**

À l'exemple de plusieurs analyses précédentes, on ne retrouve pas non plus ici de bêta négatifs associés aux facteurs structuro-organisationnels. Pour ce qui est des facteurs relevant des impressions liées aux conditions de travail, ils sont généralement tous négatifs. Qui plus est, on trouve les mêmes facteurs les plus récurrents comme responsables des vécus éthiques et moraux au travail (capacité d'exercer un jugement professionnel, de gérer la charge de travail, etc.).

Enfin, et tel que nous l'avions relevé avec les vécus éthiques, moraux ou déontologiques pris séparément ou regroupés, même si les variances expliquées sont relativement faibles, des liens sont à faire entre les données empiriques qui s'appuient sur les facteurs négatifs et positifs et les données théoriques de l'expérience éthique ou de la détresse morale au travail.

### **Synthèse autour des variances expliquées**

En se référant à la colonne droite du tableau 25, la colonne avec les  $R^2$ , on observe une seule variation notable entre les variables indépendantes. En effet, si la plus forte des variances expliquées est de 14 % et constitue un ensemble à elle seule, les quatre variables restantes, qu'on peut aussi cibler comme le second ensemble, sont plus faiblement expliquées, sinon ne le sont pas du tout, pour lesquelles  $R^2$  va de moins de 1 % à 8 %. On peut voir à quoi renvoie chacune des variables dans ce qui suit :

#### **Premier ensemble : une seule variable dépendante**

- J'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle : 14 %

#### **Deuxième ensemble de variables dépendantes**

- J'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie : 8 %

- La déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire : 7 %
- Mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie : 5 %
- J'ai le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser ma conscience personnelle : < 1 %

Si on peut conclure que l'ensemble des variances expliquées dans ce tableau est relativement faible, 4 fois sur 5 se situant en bas de 10 %, la plus fortement marquée par les régresseurs indique précisément que le sentiment chez les répondants que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle peut provoquer chez eux divers types de vécus moraux et déontologiques au travail. Les trois autres variables du second ensemble qui sont moins fortement marquées par les régresseurs, mais qu'on peut lier au  $R^2$  le plus fort, sont en résonnance avec les limites des systèmes de régulation des pratiques professionnelles, avec cette forme de souffrance morale et déontologique capable de surgir chez les répondants :

1. lorsqu'ils éprouvent un conflit entre leurs valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie (8 %) ;
2. lorsqu'ils pensent que la déontologie professionnelle les empêche de venir en aide tel qu'ils voudraient moralement le faire (7 %) ;
3. lorsque leurs décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie (5 %).

Enfin, il apparaît évident que l'incidence des facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail est encore moins forte sur les vécus moraux et déontologiques en ce qui a trait au vécu lié au fait chez les répondants que leurs décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se trouvent pas dans le code de déontologie (moins de 1%).

## Synthèse autour des bêta

Lorsqu'on se réfère aux tableaux 24 et 25 qui suivent, on observe que les bêta vont de 0,07 à – 0,18. Sur ce lot, il n'y a aucun bêta supérieur à 0,20 et on peut diviser la globalité des résultats en trois ensembles. Le premier renferme les trois plus forts :  $\beta = -0,18$ ,  $-0,16$  et  $-0,15$ . Le deuxième regroupe six bêta variant entre  $\pm 0,14$  à  $\pm 0,10$ . Le dernier compte huit bêta qui se situent entre  $\pm 0,09$  et  $\pm 0,07$ . On peut se référer au tableau qui suit pour avoir une vue d'ensemble sur les bêta qui se démarquent :

**Tableau 24 Bêta les plus déterminants pour la première RMPP des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail pour divers vécus moraux et déontologiques liés au travail**

<i><b>Vécus moraux et déontologiques</b></i>	<i><b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels + Impressions liées aux conditions de travail</b></i>	<i><b><math>\beta</math></b></i>
<i>J'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle</i>	<i>Je suis bien traité par mon employeur</i>	<i>- 0,18</i>
<i>La déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	<i>- 0,16</i>
<i>Mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie</i>	<i>J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles</i>	<i>- 0,15</i>
<i>J'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	<i>- 0,13</i>

L'intensité de la relation entre les variables renvoie ici à ces trois régresseurs :

1. je suis bien traité par mon employeur ;
2. je suis capable de gérer ma charge de cas, et

3. j'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles.

Un coup d'œil au tableau 25 permet de constater qu'en plus de se trouver énoncés en premier dans la colonne des variables indépendantes, ces régresseurs sont plus ou moins liés aux variances expliquées les plus fortement du tableau. Par exemple, le tableau qui précède n'établit pas que l'intensité de la relation entre les variables renvoie au régresseur associé aux impressions liées aux conditions de travail et qui possédaient l'ordre de fréquence le plus élevé, c'est-à-dire de 3 sur 14 (soit j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social). Ce régresseur, dans ce tableau-ci, n'est associé qu'au deuxième ensemble des bêta, et figure à cinq points d'écart avec le bêta qui a la variance la plus fortement expliquée.

Nous pouvons faire ressortir à nouveau une tendance qui semble toujours se préciser d'un tableau à l'autre : les bêta les plus importants et qui ont une plus grande incidence sur les vécus moraux et déontologiques sont associés plus aux impressions liées aux conditions de travail qu'aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Ainsi, donc, on constate que la façon dont les répondants discernent ce qu'a connu leur milieu de travail ait relativement peu expliqué la variance de leurs vécus moraux et déontologiques.

**Tableau 25 Vécus moraux et déontologiques : régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail ont la contribution est apparue significative pour divers vécus moraux et déontologiques liés au travail**

<i>Vécus moraux et déontologiques : régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord) dont la contribution est apparue significative pour divers vécus moraux et déontologiques liés au travail</i> <i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>			
<b><i>Vécus moraux et déontologiques liés au travail</i></b>	<b><i>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels + Impressions liées aux conditions de travail</i></b>	<b><math>\beta</math></b>	<b><math>R^2</math></b>
<i>Mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie. (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles Il y a des possibilités d'avancement (promotion) au sein de l'organisme Je suis satisfait de mon salaire</i>	– 0,15 – 0,09 – 0,07	0,05
<i>J'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie. (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social Je suis capable de gérer ma charge de cas Il y a des possibilités d'avancement (promotion) au sein de l'organisme Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles</i>	– 0,11 – 0,11 – 0,10  0,09 – 0,08	0,08
<i>La déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire. (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social Je suis satisfait de mon salaire</i>	– 0,16  – 0,12 – 0,09	0,07
<i>J'ai le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser ma conscience personnelle. (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs</i>	0,07	< 0,01
<i>J'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle. (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>Je suis bien traité par mon employeur J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail. Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des compressions budgétaires Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis</i>	– 0,18 – 0,13  0,09  0,08 – 0,10	0,14



### **6.6.8 Groupe de variables n° 8**

#### **Variables indépendantes :**

1. Les observations sur les facteurs structuro-organisationnels
2. Les impressions liées aux conditions de travail

#### **Variables dépendantes : les vécus moraux, éthiques et déontologiques**

Pour analyser en détail l'ensemble des données impliquant la régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail pour divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail, veuillez vous référer aux tableaux 26 et 27 qui suivent, mais aussi à l'Annexe II, à la troisième partie de la description des résultats ou se trouve le descriptif détaillé des données associées à la 1<sup>ère</sup> RMPP impliquant les vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail.

#### **Vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail : constat général**

Dans cette dernière analyse de régression multiple pas à pas, on note aussi que la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante confirme l'hypothèse suivante : il y a bel et bien un lien positif entre l'observation sur les facteurs structuro-organisationnels, les impressions liées aux conditions de travail et les vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail. Aussi, on observe cette autre tendance qui traverse toutes les analyses jusqu'à maintenant : les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes de la souffrance au travail que les observations sur les facteurs structuro-organisationnels. En plus d'être énumérées en premier et plus fréquemment dans la colonne des variables indépendantes (voir le tableau 27), les impressions liées aux conditions de travail ont

souvent de plus forts bêta que les observations des répondants sur les facteurs structuro-organisationnels. Malgré l'importance que peuvent revêtir au plan théorique les données empiriques contenues dans les diverses analyses qui précèdent, demeure le fait suivant : l'incidence des deux groupes de variables indépendantes (observation et impressions) demeure assez faible, la variance expliquée des vécus moraux, éthiques et déontologiques ne dépassant pas 16 %.

### **Synthèse autour des observations sur les facteurs structuro-organisationnels**

Un coup d'œil au tableau permet de constater le peu de variables impliquées dans cette analyse de régression multiple. Effectivement, et en lien avec le seul vécu moral, éthique et déontologique ciblé dans la colonne de gauche du tableau 27, on trouve un seul facteur positif lié aux observations que les répondants font des facteurs structuro-organisationnels :

- Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel

Ce facteur, par sa fréquence d'apparition, indique que, dans la façon qu'ont les répondants de concevoir ce qu'a connu leur milieu de travail au cours des dernières années, la question de l'augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel explique plus que tout autre les variances des vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail chez les répondants.

### **Synthèse sur les impressions liées aux conditions de travail**

En s'attardant cette fois aux impressions des répondants qui sont liées aux conditions de travail, on note encore cette tendance concernant l'effet de ces conditions de travail sur les vécus moraux, éthiques et déontologiques des répondants. On note encore ici que plus il apparaît

difficile aux travailleurs sociaux d'accomplir les tâches qu'on attend d'eux, plus ils sont moralement, éthiquement et déontologiquement affectés. À ce titre, on peut remarquer grâce aux tableaux 26 et 27 qui suivent que, pour le seul vécu moral, éthique et déontologique répertorié, on trouve en tout cinq facteurs (2 positifs et 3 négatifs) relevant des impressions liées aux conditions de travail :

Les facteurs qui apparaissent une seule fois :

- Je suis capable de gérer ma charge de cas (1/5)
- J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social (1/5)
- Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis (1/5)
- La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail (1/5)
- Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur (1/5)

Ces données permettent de constater qu'il n'y a pas vraiment de différence marquée entre les variables indépendantes. La plupart ont un ordre de fréquence d'apparition identique (une fois sur cinq chacune). Même si les deux premières variables (soit la capacité à gérer la charge de cas ou d'exercer son jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution des tâches comme professionnels) n'interviennent qu'une seule fois sur cinq dans la présente analyse, on constate qu'elles ont souvent été au centre des dires des répondants à propos de ce qui, au plan biopsychosocial, moral, éthique et déontologique, les affecte au travail. Suit de très près la troisième et la quatrième variable (la reconnaissance de l'employeur sur le travail accompli et la paperasserie) qui furent également très souvent évoquées comme variables déterminantes de la souffrance au travail. Avec un ordre de fréquence moins prononcé que pour les quatre premières variables, la dernière fut au centre de ce qui, au travail, affecte les répondants au niveau des vécus moraux, éthiques et déontologiques.

### **Synthèse sur les tendances liées aux facteurs positifs ou négatifs**

On note la présence d'aucun bêta négatif lié aux facteurs structuro-organisationnels et les régresseurs qui sont associés aux impressions liées aux conditions de travail sont majoritairement négatifs.

Tel que cela a été explicité au point précédent, il y a de nouveau dans cette analyse la présence des mêmes facteurs d'influence du vécu (moral, éthique et déontologique) souffrant au travail : la capacité d'exercer un jugement professionnel, de gérer la charge de travail, la reconnaissance au travail, etc.

Enfin, et tel que nous l'avons dit à maintes reprises avec les vécus éthiques, moraux ou déontologiques pris séparément ou regroupés, même si les variances expliquées sont plutôt faibles dans l'ensemble, des liens pertinents sont à faire entre cette base empirique qui s'appuie sur les facteurs négatifs et positifs et les données théoriques autour de la souffrance éthique ou morale au travail.

### **Synthèse autour des variances expliquées**

Dans cette analyse, l'ensemble des effets des variables indépendantes est limité à une seule variance expliquée qui est de 16 % :

#### **Variable dépendante**

- Au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société : 16 %

Même avec une variance expliquée qui se situe en bas de 20 %, la variable dépendante ciblée dans cette analyse rend compte d’une chose importante : le fait, pour les répondants, d’être tiraillé entre diverses attentes (personnelles, professionnelles et sociales) peut produire chez un nombre non négligeable de répondants des vécus moraux, éthiques et déontologiques. Ainsi, devoir produire une (bonne et irréprochable) conduite professionnelle à partir d’attentes multiples n’est pas facile à vivre pour les répondants qui ont participé à la recherche.

### Synthèse autour des bêta

La présente analyse présente en tout six bêta qui oscillent entre 0,08 et – 0,19. Sur ce lot, nous pouvons dégager un bêta qui se démarque de façon notable de l’ensemble : il est de – 0,19. Vient ensuite un ensemble de cinq bêta qui vont de  $\pm 0,14$  à  $\pm 0,18$ . Le tableau qui suit donne un aperçu des bêta qui se démarquent le plus :

**Tableau 26 Bêta les plus déterminants pour la première RMPP des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail pour divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail**

<i><b>Vécus moraux, éthiques et déontologiques</b></i>	<i><b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels + Impressions liées aux conditions de travail</b></i>	<i><b><math>\beta</math></b></i>
<i>Au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de la profession et les attentes de la société</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	<i>– 0,19</i>
	<i>J’ai la capacité d’exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l’exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	<i>– 0,14</i>

Encore une fois, on peut remarquer ici que l’intensité entre les variables se rapporte à deux des variables indépendantes qui sont les plus souvent énoncées tout au long des analyses de régression multiple jusqu’ici :

1. je suis capable gérer ma charge de cas ;
2. j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social.

Dans le tableau qui suit (tableau 27), on peut se rendre compte de trois choses importantes :

1. ces variables sont énoncées en premier dans la colonne du centre du tableau ;
2. elles possèdent les plus forts bêta de l'ensemble ;
3. elles relèvent de la variance expliquée de 16 % qui, au demeurant, est relativement faible.

Enfin, il importe de relever de nouveau que la capacité de l'ensemble des bêta à expliquer le vécu moral, éthique et déontologique est relativement faible. Cela dit, on note la présence de cette tendance voulant que les variables qui rendent compte du vécu en question relèvent davantage des impressions liées aux conditions de travail que des observations sur les facteurs structuro-organisationnels. On relève ainsi cette constante à l'effet que la façon qu'ont les répondants de percevoir ce qu'à connu leur milieu de travail ait peu expliqué la variance des vécus éthiques, moraux et déontologiques au travail.

**Tableau 27 Vécus moraux, éthiques et déontologiques : régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail dont la contribution est apparue significative pour divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail**

<i>Vécus moraux, éthiques et déontologiques : régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord) dont la contribution est apparue significative pour divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail</i> <i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>			
<b>Vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail</b>	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels + Impressions liées aux conditions de travail</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b><math>R^2</math></b>
<i>Au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société. (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	- 0,19	0,16
	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	- 0,14	
	<i>La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail.</i>	0,11	
	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel</i>	0,09	
	<i>Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis</i>	- 0,10	
	<i>Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</i>	0,08	

## 6.6.9 Résumé général

### Variables indépendantes :

1. Les observations sur les facteurs structuro-organisationnels
2. Les impressions liées aux conditions de travail

### Variables dépendantes :

1. les émotions biopsychologiques liées au travail
2. les vécus moraux liés au travail
3. les vécus éthiques liés au travail
4. les vécus déontologiques liés au travail
5. les vécus éthiques et déontologiques liés au travail
6. les vécus éthiques et moraux liés au travail
7. les vécus moraux et déontologiques liés au travail
8. les vécus moraux, éthiques et déontologiques

#### 6.6.10 Synthèse autour des variances expliquées

De façon globale, et en se référant tant aux observations que les répondants font des facteurs structuro-organisationnels qu'aux impressions liées aux conditions de travail, rappelons que l'hypothèse générale qui guide notre recherche et qui indique que plus les conditions de travail sont difficiles, plus il est probable que les professionnels souffrent est donc confirmée. La réponse, dans l'ensemble des analyses de régression multiple pas à pas est positive, c'est-à-dire qu'on trouve un lien positif entre ces deux groupes de variables suivants :

1. l'observation des facteurs structuro-organisationnels et les diverses variables dépendantes;
2. les impressions liées aux conditions de travail et les diverses variables dépendantes.

Même si on a pu relever que l'incidence des deux groupes de variables indépendantes sur les variables dépendantes reste relativement faible, voyons, en détail, les variances expliquées de la plus importante à la moins importante des variables dépendantes en question :

- La variance expliquée la plus importante, 29 %, relève des diverses émotions biopsychologiques liées au travail et plus particulièrement du vécu suivant : *à cause des conditions de travail dans lesquelles je travaille, j'éprouve de la déception* (1= jamais et 6 = très souvent).
- La deuxième variance expliquée la plus importante, 25 %, relève des divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail et plus particulièrement du vécu suivant : *j'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme* (1 = jamais et 6 = très souvent).
- La troisième variance expliquée la plus importante, 17 %, relève des divers vécus éthiques et moraux liés au travail et plus particulièrement du vécu suivant : *je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle* (1 = jamais et 6 = très souvent).
- Vient ensuite la variance expliquée de 16 %, qui relève des divers vécus moraux liés au travail et plus particulièrement du vécu suivant : *j'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles* (1 = jamais et 6 = très souvent).



- Vient ensuite la variance expliquée de 16 % qui relève des vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail et plus particulièrement du vécu suivant : *au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société* (1 = jamais et 6 = très souvent).
- Vient ensuite la variance expliquée de 14 % qui relève des vécus moraux et déontologiques liés au travail et plus particulièrement du vécu suivant : *j'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle* (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).
- Vient ensuite la variance expliquée de 9 % qui relève des vécus déontologiques liés au travail et plus particulièrement du vécu suivant : *j'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions* (1 = jamais et 6 = très souvent).
- Vient ensuite la variance expliquée de 5 % qui relève des vécus éthiques et plus particulièrement du vécu suivant : *au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle* (1 = jamais et 6 = très souvent).

#### **6.6.10 Synthèse autour des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et les impressions liées aux conditions de travail les plus souvent énoncées**

Au même titre que la rubrique précédente instruit sur le fait que les émotions biopsychologiques et les vécus éthiques et déontologiques jumelés peuvent produire de la souffrance au travail, que les variables qu'on retrace sous les vécus éthiques pris isolément en produisent le moins, il importe de faire le même exercice, mais, cette fois, avec les variables indépendantes les plus récurrentes de l'ensemble des analyses qui précèdent.

##### **Les observations sur les facteurs structuro-organisationnels**

1. Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs
2. Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles
3. Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel

##### **Indice de fréquence**

Total: 13

Total : 8

Total : 7

4. Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes	Total : 5
5. Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des compressions budgétaires	Total : 5
6. Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réformes administratives découlant des lois portant sur les services de santé et des services sociaux	Total : 2

### **Les impressions liées aux conditions de travail**

### **Indice de fréquence**

1. Je suis capable de gérer ma charge de cas	Total: 31
2. J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social	Total : 28
3. Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis	Total : 13
4. La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail	Total : 12
5. Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur	Total : 12
6. J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles	Total: 12
7. Je suis bien traité par mon employeur	Total : 10
8. J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail	Total : 8
9. J'ai accès à de la supervision	Total : 8
10. Je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux	Total : 7
11. Je suis satisfait de mon salaire	Total : 6
12. On m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle	Total : 5
13. Il y a des possibilités d'avancement (promotion) au sein de l'organisme	Total : 4
14. J'ai accès à diverses formations dans mon milieu de travail (perfectionnement professionnel)	Total : 4
15. Mes collègues m'appuient quand j'en ai besoin	Total : 3

Même si les variables les plus récurrentes des deux groupes demeurent importantes, car intervenant plus souvent dans les diverses émotions biopsychosociales ou les divers vécus moraux, éthiques ou déontologiques au travail, ces résultats témoignent de ce constat qui ressort en force de la plupart des analyses effectuées dans le cadre de cette première série de régressions multiples : avec un écart de 18 points entre les deux groupes de variables, on peut affirmer que les variables les plus déterminantes de la souffrance psychique (et morale) au travail sont celles qui ont trait aux impressions liées aux conditions de travail plus qu'aux observations sur les

facteurs structuro-organisationnels. Dès lors, la manière dont les répondants perçoivent ce qu'a connu leur milieu (facteurs structuro-organisationnels) expliquerait moins la variance de leurs divers vécus au travail que leurs impressions qu'on sait liées aux conditions d'exercice de leur profession au sein des organismes qui les emploient. Finalement, on peut dire que plus il paraît difficile pour les répondants d'actualiser les tâches et exigences qu'on attend d'eux au travail, plus ils sont biopsychologiquement, moralement, éthiquement et déontologiquement affectés.

Un autre constat ressort des analyses de régressions multiples de cette première série de RMPP : il semble que dans le cas des variables portant sur les vécus déontologiques et éthiques pris isolément, les répondants semblent moins affectés par les facteurs structuro-organisationnels et les impressions liées aux conditions de travail que ce peut être le cas avec les diverses émotions biopsychologiques liées au travail. Par exemple, avec les vécus déontologiques, la variance expliquée est dans quatre équations sur six inférieures à 5 % et dans une équation elle est inférieure à 1 %. Avec les vécus éthiques, la variance expliquée est dans deux équations sur trois inférieures à 5%. Pourtant, lorsqu'on regroupe les vécus déontologiques avec les vécus éthiques dans une même analyse de régression multiple, on trouve la deuxième variance expliquée la plus élevée de cette première série de tableaux, soit 25 %. Notons, au passage, que, malgré cette variance expliquée qui figure en deuxième place, la variance expliquée dans les vécus déontologiques et éthiques est cinq fois sur sept inférieure à 10 %. De même, dans le cas des vécus moraux, la variance expliquée est, quatre fois sur cinq, inférieure à 15 %. Enfin, dans le cas des vécus éthiques et moraux, quatre variances expliquées se situent en bas de 5 % ou en descendant.

### **6.6.11 Synthèse et tendances globales des résultats**

En fonction des résultats globaux qui précèdent, on note bien souvent les observations suivantes :

- Il y a très peu de bêta négatifs liés aux facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs qui relèvent des impressions liées aux conditions de travail sont majoritairement négatifs.
- On retrouve souvent un triptyque de facteurs les plus récurrents comme responsable des vécus souffrants au travail (capacité de gérer la charge de travail, d'exercer son jugement professionnel et l'appui ou la reconnaissance de l'employeur).
- Même s'il est démontré plus haut que l'incidence des impressions liées aux conditions de travail est plus déterminante que les observations sur les facteurs structuro-organisationnels – les premières se trouvant la plupart du temps énoncées en premier dans la colonne des variables indépendantes –, l'incidence des deux groupes de variables (observation et impressions) reste, dans l'ensemble, relativement faible.
- Même si les variances expliquées sont plutôt faibles dans l'ensemble des tableaux, des liens peuvent être faits entre cette base empirique et les concepts théoriques abordés dans la première partie de notre thèse, les hypothèses de recherche.

## **6.7 Troisième partie de la description des résultats : deuxième RMPP**

Partie descriptive en lien avec l'hypothèse suivante : plus les conditions de travail sont difficiles, plus les répondants mobiliseront des stratégies du faire-face au travail.

Grâce au volet théorique de la recherche, nous savons que les stratégies du faire-face sont, en plus d'être étroitement liées aux causes structuro-organisationnelles et à leurs effets (la souffrance psychique), corrélées aux efforts déployés individuellement ou collectivement par les professionnels en vue de comprendre, de maîtriser, d'éliminer, de réduire ou de tolérer les contraintes ou stressors du travail capables de menacer leurs ressources (internes et externes) au travail, leur bien-être psychique et moral. Il est donc normal de retrouver les deux prochaines

régressions multiples suivant celle qui a permis de montrer que plus les conditions de travail sont difficiles, plus les professionnels sont biopsychologiquement, moralement, éthiquement et déontologiquement affectés. Toutefois, il importe de rappeler que cette souffrance s'est, de façon générale, avérée très relative auprès de l'ensemble des répondants qui ont participé à la recherche. Effectivement, les variances expliquées par les conditions de travail étaient plutôt faibles.

Dans la présente analyse, nous utiliserons un format descriptif plus synthétique que dans la première série de régressions multiples qui vérifiait l'hypothèse générale de la recherche. En outre, et parce que les hypothèses secondaires découlent de l'hypothèse générale de la recherche, les prochaines régressions multiples seront liées à la première exposée précédemment.

Cela dit, et en fonction des résultats des analyses qu'on trouve exposées en détail dans cette deuxième RMPP, nous pouvons dire dans l'analyse de régression multiple qui suit que, de façon générale, plus les conditions de travail sont difficiles, plus il est probable que les professionnels développent des stratégies du faire-face au travail, mais de façon très relative, car les variances expliquées par les conditions de travail sont plutôt faibles.

### **6.7.1 Variables impliquées**

#### **Variables indépendantes :**

1. Les observations sur les facteurs structuro-organisationnels
2. Les impressions liées aux conditions de travail

### **Variable dépendante :**

Les diverses stratégies du faire-face au travail :

- Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences
- Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur
- Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites
- Lorsqu'il me semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements
- Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions

Pour analyser en détail l'ensemble les données impliquant la régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail pour diverses stratégies du faire-face au travail, veuillez vous référer à l'Annexe II – Troisième partie de la description des résultats : deuxième RMPP (Les diverses stratégies du faire-face liées au travail).

### **6.7.2 Résumé général**

#### **Synthèse autour des variances expliquées**

La colonne droite du tableau 45 qui couvre l'ensemble de la RMPP en annexe montre que la variation entre les variables indépendantes est peu importante, car les  $R^2$  oscillent entre 3 % et 8 %. On note en tout la présence de deux ensembles. Un premier est constitué de trois variables les plus marquées par les régresseurs et seulement un point de différence les sépare entre elles.

L'ensemble restant compte deux variables moins fortement marquées par les régresseurs. On peut voir à quoi renvoie chacune des variables :

**Premier ensemble de variables dépendantes**

- Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur : 8 %
- Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites : 7 %
- Lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements : 7 %

**Deuxième ensemble de variables dépendantes**

- Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions : 4 %
- Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences : 3 %.

Même si, de façon globale, l'ensemble des variances expliquées demeure plutôt faible, se situant sous la barre des 10 %, retenons que la variance expliquée la plus forte rend compte du fait que, lorsque les répondants pensent ne pas avoir les ressources (en eux ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, ils en informent leur employeur. Les deux autres variables du premier ensemble, de par leur contenu, restent étroitement liées à la variance expliquée la plus forte. Et cela, par le simple fait que, du moment où l'on constate le manque de ressources (en soi et au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail jusqu'au temps où on avise l'employeur, il y a déjà correspondance à la deuxième variable qui porte précisément sur la capacité (des répondants) à pouvoir respecter ses limites (7 %), voire à chercher la collaboration des autres pour réclamer des changements (7 %). Enfin, même si l'incidence des variables indépendantes est moins forte pour les deux variables du deuxième ensemble, force est pour nous de constater, par les références accordées à la collaboration avec

les autres (employeur, collègue, citoyens) ou à la défense du champ de compétence, la parenté avec les variables du premier ensemble.

### **Synthèse autour des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et les impressions liées aux conditions de travail les plus souvent énoncées**

#### **Les observations sur les facteurs structuro-organisationnels**

1. Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles
2. Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexe

#### **Les facteurs qui apparaissent une seule fois**

Total : 1

Total : 1

Il semble que de la manière dont les répondants perçoivent ce qu'a connu leur milieu de travail au cours des dernières années, les questions de l'augmentation du nombre d'évaluation des tâches professionnelles et du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes sont les deux seules qui expliquent la variance des stratégies du faire-face déployées au travail par les répondants.

#### **Les impressions liées aux conditions de travail**

1. Je suis capable de gérer ma charge de cas
2. Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur
3. Je suis bien traité par mon employeur
4. Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis
5. Mes collègues m'appuient quand j'en ai besoin
6. J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail
7. J'ai accès à de la supervision
8. Je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux
9. Je suis satisfait de mon salaire
10. J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles

#### **Indice de fréquence**

Total: 4

Total : 4

Total : 3

Total : 2

Total : 2

Facteurs qui apparaissent une seule fois

Total : 1

Total : 1

Total : 1

Total : 1

Total: 1



En se référant au tableau 45 de la 2<sup>e</sup> RMPP en annexe, soit aux diverses stratégies du faire-face qu'on trouve dans la colonne de gauche, on se rend vite compte que tant au niveau de l'ordre d'apparition que de l'intensité de la relation entre les variables, ce sont souvent les trois mêmes régresseurs qui, même s'ils ne sont pas toujours associés aux variances expliquées les plus fortes, sont énumérés en premier et ont les bêta les plus forts : les numéros 1, 2 et 3 du tableau ci-dessus. Ces trois régresseurs expliquent plus que les autres la variance des stratégies du faire-face déployées au travail chez les travailleurs sociaux. Les autres variables indépendantes, bien qu'elles aient des fréquences d'apparition moindres (du numéro 4 au numéro 10), sont néanmoins reliées aux premières en ce qu'elles permettent aussi de dire que les conditions de travail ont un effet sur la mobilisation des stratégies du faire-face au travail par les répondants. Pour mieux comprendre, rappelons que, sur les dix variables indépendantes ci-haut mentionnées, cinq abordent la relation employé-employeur comme ce qui est au cœur de ce qui explique la variance des stratégies du faire-face déployées au travail.

Dans ces conditions, on peut dire que plus il apparaît difficile aux répondants de gérer leur charge de cas, de discuter des conditions de travail avec cet employeur qui sait bien les traiter, les appuyer, les impliquer et reconnaître le travail qu'ils accomplissent, bref, de recevoir l'appui des collègues et d'avoir un travail à la hauteur de leurs compétences professionnelles, alors plus ils déploient des stratégies du faire-face au travail. Des stratégies qu'on sait, en fonction des données autour des variances expliquées, individuelles et collectives.

## Synthèse et tendances globales des résultats

- En se référant aux observations que les répondants font des facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail, on se rend compte que l'hypothèse est confirmée par ce lien positif entre ces deux groupes de variables suivants : 1. l'observation des facteurs structuro-organisationnels et les diverses stratégies du faire-face au travail ; 2. les impressions liées aux conditions de travail et les diverses stratégies du faire-face au travail. De nouveau, on observe dans le lien entre les deux groupes de variables indépendantes et les stratégies du faire-face au travail que l'incidence des impressions liées aux conditions de travail est toujours plus déterminante des stratégies du faire-face déployées par les répondant que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Si on considère également que les variables associées aux impressions liées aux conditions de travail sont énoncées en premier dans les régressions multiples pas à pas, bref, qu'elles se rapportent généralement aux bêta les plus élevés, demeure cette tendance observée lors des analyses précédentes et qui indique que l'incidence des deux groupes de variables indépendantes (impressions et observations) reste relativement faible, car la variance expliquée la plus élevée est de 8 %.
- Selon les données qui précèdent, voici, en rafale, d'autres observations à retenir : 1. il n'y a aucun bêta négatif lié aux facteurs structuro-organisationnels ; 2. les régresseurs associés aux impressions liées aux conditions de travail sont majoritairement positifs ; 3. on retrouve un des facteurs les plus récurrents responsables des vécus biosychologiques, éthiques, moraux et déontologiques souffrants au travail : *la capacité pour les répondants de gérer leur charge de cas au travail*. Ce régresseur intervient de façon notable dans le déploiement des diverses stratégies du faire-face au travail chez les répondants ; 3. on note au plan empirique et théorique toute l'importance des régresseurs axés sur la relation employé-employeur et ciblant plus spécifiquement la discussion individuelle et collective comme stratégie du faire-face au travail.
- Le fait qu'on trouve souvent le même nombre de facteurs positifs et de facteurs négatifs quant aux impressions liées aux conditions de travail complique parfois le sens ou la compréhension de certaines relations.
- Même si les variances expliquées sont plutôt faibles dans l'ensemble des tableaux, des liens pertinents sont à faire entre cette base empirique et les concepts théoriques abordés dans la première partie de notre projet de recherche, les hypothèses de recherche.
- D'autres constats ressortent (à nouveau) de la plupart des analyses effectuées dans le cadre de cette deuxième série de régressions multiples : 1. la manière dont les personnes envisagent ce qu'a connu leur milieu de travail a peu expliqué la variance de leurs diverses stratégies du faire-face déployées au travail ; 2. on note un effet des conditions (de travail) sur les diverses stratégies du faire-face au travail de telle sorte

que plus il apparaît difficile aux travailleurs sociaux de réaliser ce qu'on attend d'eux, plus ils déploient diverses stratégies du faire-face au travail.

## **6.8 Troisième partie de la description des résultats : troisième RMPP**

Partie descriptive en lien avec l'hypothèse suivante : si un individu ou un groupe d'individus possèdent des façons de faire face aux défis posés par les conditions de travail difficiles, ils s'en porteront mieux et il y aura moins de souffrance au travail

Si l'analyse de régression multiple précédente découlait de la première et a permis d'éclairer le fait que plus les conditions de travail sont difficiles, alors plus les répondants mobiliseront des stratégies du faire-face au travail, il reste maintenant à vérifier le lien entre l'observation que les répondants font de l'impact des stratégies du faire-face qu'ils déploient sur diverses émotions biopsychosociales, sur divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail.

Grâce aux résultats des analyses qui se trouvent dans cette troisième RMPP, nous pouvons affirmer que, de façon globale, plus un individu ou un groupe d'individus possèdent des façons de faire face aux défis posés par les conditions de travail difficiles, plus il est probable qu'il se porte bien et moins il connaîtra de souffrance au travail. Cette relation est toutefois relative, car, encore ici, les variances expliquées par les stratégies du faire-face déployées au travail par les répondants demeurent plutôt faibles.

### **6.8.1 Variables impliquées**

#### **Variables indépendantes :**

#### **Stratégies du faire-face au travail :**

- Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences.
- Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur.
- Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites.
- Lorsqu'il me semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements.
- Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions.

#### **Variables dépendantes :**

1. les émotions biopsychologiques liées au travail
2. les vécus moraux liés au travail
3. les vécus éthiques liés au travail
4. les vécus déontologiques liés au travail
5. les vécus éthiques et déontologiques liés au travail
6. les vécus éthiques et moraux liés au travail
7. les vécus moraux et déontologiques liés au travail
8. les vécus moraux, éthiques et déontologiques

Pour étudier en profondeur l'ensemble des données impliquant la régression multiple des stratégies du faire-face au travail pour diverses émotions biopsychologiques ou vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail (amalgamés ou non), veuillez vous référer à l'Annexe II – Troisième partie de la description des résultats : troisième RMPP (Les diverses stratégies du faire-face liées au travail et les modalités de l'état psychique chez les répondants).

## 6.8.2 Résumé général

### Synthèse autour des variances expliquées

Concernant les variances expliquées regroupées et qui vont de la plus marquée à la moins marquée par les régresseurs, on constate que, pour l'ensemble des régressions multiples, la variance expliquée la plus importante est de 8 % et que la majorité des autres variances expliquées sont inférieures à 5 %. Pour mieux comprendre, reportons-nous aux données qui suivent :

- La variance expliquée la plus importante (8 %) relève des diverses émotions biopsychologiques liées au travail et plus particulièrement du vécu suivant : *à cause des conditions de travail dans lesquelles je travaille, j'éprouve de l'angoisse* (1 = jamais et 6 = très souvent).
- La deuxième variance expliquée la plus importante (5 %) relève des variables dépendantes suivantes :
  - divers vécus moraux liés au travail et plus particulièrement du vécu suivant : *j'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés* (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment) ;
  - divers vécus déontologiques liés au travail et plus particulièrement du vécu suivant : *j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général* (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment) ;

- divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail et plus particulièrement du vécu suivant : *au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société* (1= jamais et 6 = très souvent).
- Vient ensuite la variance expliquée la plus importante (4 %) qui relève des variables dépendantes suivantes :
  - divers vécus éthiques liés au travail et plus particulièrement du vécu suivant : *au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle* (1= jamais et 6 = très souvent) ;
  - divers vécus éthiques liés au travail et plus particulièrement du vécu suivant : *au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile* (1= jamais et 6 = très souvent) ;
  - divers vécus moraux et déontologiques liés au travail et plus particulièrement du vécu suivant : *j'ai le sentiment que les normes administratives ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle* (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).
- Vient ensuite la variance expliquée de (3 %) qui relève des variables dépendantes suivantes :
  - divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail et plus particulièrement du vécu suivant : *j'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail* (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment) ;
  - divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail et plus particulièrement du vécu suivant : *j'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme* (1= jamais et 6 = très souvent) ;
  - divers vécus éthiques et moraux liés au travail et plus particulièrement du vécu suivant : *je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle* (1= jamais et 6 = très souvent).

Même avec des variances expliquées relativement peu marquées par les régresseurs, on peut dire qu'en se référant aux observations que font les répondants de l'impact des stratégies du faire-face qu'ils déploient au travail, l'hypothèse qui guide la présente régression multiple de cette troisième série est de nouveau confirmée. On note ainsi que les liens entre les diverses stratégies

du faire-face et les diverses émotions biopsychologiques liées au travail se démarquent davantage des autres variables dépendantes. Dans cette optique, on peut dire que si les répondants possèdent des façons de faire face aux conditions dans lesquelles ils travaillent, qu'elles soient difficiles ou non, alors plus il est probable qu'ils éprouvent moins de stress, d'angoisse, d'impuissance, de frustration et autres émotions biopsychologiques liées au travail. On peut dire de même pour les autres variances expliquées qui sont moins marquées par les régresseurs ou le sont très peu : les divers vécus moraux, déontologiques et les vécus moraux, éthiques et déontologiques récoltent 5 % ; les divers vécus éthique et vécus moraux et déontologiques obtiennent 4 % ; les vécus éthiques et déontologiques et éthiques et moraux décrochent un 3 %.

**Synthèse autour des stratégies du faire-face liées au travail les plus souvent énoncées, nous retrouvons dans l'ordre cette séquence :**

<b>Diverses stratégies du faire-face au travail</b>	<b>Indice de fréquence</b>
1. Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions.	Total : 34
2. Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites	Total : 32
3. Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur	Total : 18
4. Lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements.	Total : 15
5. Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences	Total : 16

Les données qui précèdent permettent de cibler les deux principaux facteurs (numéro 1 : 34 et numéro 2 : 32) associés aux stratégies du faire-face déployées au travail qui interviennent le plus souvent sur les diverses émotions biopsychosociales ou sur divers vécus moraux, éthiques et

déontologiques chez les répondants au travail. Un coup d'œil aux divers tableaux qui se trouvent dans la troisième RMPP permet de remarquer que, même si la variable indépendante qui correspond au numéro 1 du tableau ci-dessus possède l'ordre d'apparition le plus important, elle ne diffère que de deux points avec celle du numéro 2. En outre, même si ces deux régresseurs se trouvent énoncés en premier dans la colonne des variables indépendantes et qu'ils sont majoritairement associés aux variances expliquées les plus fortes, la deuxième variable indépendante du tableau ci-dessus est marquée par des bêta plus forts que la première.

Ces résultats instruisent sur le fait que si les répondants sont confrontés à des processus décisionnels politiques sur les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux qui se font en vase clos, il y a de fortes chances qu'ils militent pour un processus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions. Ce qui aura pour conséquence de moins les affecter au plan biopsychosocial, éthique, moral et déontologique au travail. Cette perspective du faire-face qui ouvre sur l'implication et la participation d'autrui au sens large (délibération collective) pour faire changer les choses, événements, phénomènes ou décisions, se trouve aussi dans la variable indépendante numéro 4 ci-haut mentionnée. L'autre perspective, qui explique de façon non négligeable la variance de la souffrance vécue au travail (soit les émotions biopsychosociales, les vécus éthiques, les vécus moraux, les vécus déontologiques, etc.) chez les répondants, implique cette capacité qu'ont les répondants lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux ou au sein de l'organisme) disponibles ou lorsqu'on leur demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de leurs compétences professionnelles, de respecter leurs limites, de collaborer avec d'autres pour



réclamer des changements sur les conditions de travail, bref, de défendre leur champ de compétences.

Ces résultats peuvent être liés à la première RMPP où l'on montrait que plus les conditions de travail étaient considérées comme difficiles, alors plus les professionnels pouvaient souffrir au plan biopsychologique, moral, éthique et déontologique. Une souffrance qui, grâce aux variances expliquées, était plus fréquente ou intense lorsqu'elle relevait des émotions biopsychologiques et des vécus éthiques et déontologiques jumelés. Rappelons qu'au niveau des facteurs les plus représentatifs liés aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels figurait la question de la réduction d'effectifs au sein des organismes où travaillent les répondants. Sous les impressions liées aux conditions de travail, on trouvait le facteur qui portait sur la capacité des répondants de gérer leur charge de cas. Cette dernière était suivie de près par cette autre capacité qui, non actualisée au travail, demeure chez un nombre non négligeable de répondants responsable de la souffrance au travail : la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleurs sociaux.

Les résultats de la présente analyse de RMPP peuvent aussi être mis en lien avec la deuxième RMPP où, faut-il le rappeler, les facteurs étaient souvent associés aux mêmes variables indépendantes que dans la première série de tableaux (observations et impressions) et expliquaient plus que d'autres la variance des stratégies du faire-face chez les répondants : 1. l'augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles et des demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes dans les organismes où travaillent les répondants ; 2. la capacité pour ces derniers de gérer leur charge de cas ; 3. les conditions dans lesquelles s'effectue leur travail font ou non l'objet de discussions employés-

employeurs ; 4. l'idée d'être bien traité, reconnu et appuyé par l'employeur lorsqu'ils en ont besoin ou lorsqu'ils doivent résoudre des dilemmes moraux au travail.

Or, si l'empirie qui se dégage des trois premières analyses de RMPP nous permet de dire que, de façon générale, les répondants souffrent au travail et sont biopsychologiquement, éthiquement et déontologiquement affectés à cause des conditions de travail spécifiques, elle nous permet surtout de complexifier la compréhension des causes et des effets de cette souffrance et des stratégies du faire-face susceptibles d'être déployées par ces mêmes répondants pour contrer les répercussions de ces mêmes conditions sur les diverses émotions biopsychosociales, sur divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail.

### **Synthèse et tendances globales des résultats**

- On constate, lorsqu'on s'attarde aux observations que les répondants font de l'impact des stratégies du faire-face sur divers vécus biopsychologiques, moraux, éthiques et déontologiques liés au travail, qu'encore dans cette analyse, l'hypothèse est confirmée. En ce sens, on trouve un lien positif entre les différentes variables indépendantes et les variables dépendantes. Toutefois, l'incidence des stratégies du faire-face sur diverses émotions biopsychosociales, sur divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail des deux groupes de facteurs demeure relativement faible dans l'ensemble.
- Voici quelques autres observations générales : 1. les facteurs positifs déterminent davantage les divers vécus propres aux variables dépendantes exposées plus haut que les facteurs négatifs ; 2. de nouveau, on note l'importance des facteurs qui portent sur les conditions dans lesquelles s'effectuent le travail au sein des organismes où évoluent les répondants. Conditions qui doivent, pour assurer la santé psychique et morale au travail, s'inscrire dans un projet de discussion ou de communication actif impliquant les employés, les employeurs et la collectivité.
- Même si les variances expliquées sont plutôt faibles dans l'ensemble, des liens pertinents sont à faire entre cette base empirique et les concepts théoriques abordés dans la première partie de notre recherche (chapitre sur les causes et les effets de la souffrance au travail, sur les stratégies du faire-face individuelles, professionnelles, organisationnelles et sociales), avec les questions et les hypothèses de recherche.

- En raison des résultats et des variables impliqués, certaines formulations de relations causales paraissent plus compliquées que d'autres sur le plan de la signification.

## **6.9 Troisième partie de la description des résultats : quatrième RMPP**

Partie descriptive en lien avec la question de recherche suivante : est-ce qu'en ajoutant les opinions liées aux stratégies du faire-face aux observations (sur les facteurs structuro-organisationnels) et aux impressions (liées aux conditions de travail), on augmente la variance expliquée des variables dépendantes ?

Concernant la vérification qu'il s'agit de faire, nous utiliserons un format encore plus synthétique que pour les autres séries de tableaux. Ainsi, nous répondrons simplement par oui ou non à la question suivante : est-ce qu'en ajoutant les opinions liées aux stratégies du faire-face aux observations (sur les facteurs structuro-organisationnels) et aux impressions (liées aux conditions de travail), on augmente la variance expliquée des variables dépendantes ?

### **6.9.1 Variables impliquées**

#### **Variables indépendantes :**

1. Stratégies du faire-face au travail
2. Observations sur les facteurs structuro-organisationnels
3. Impressions liées aux conditions de travail

#### **Variables dépendantes :**

1. diverses émotions biopsychologiques liées au travail
2. divers vécus moraux liés au travail

3. divers vécus éthiques liés au travail
4. divers vécus déontologiques liés au travail
5. divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail
6. divers vécus éthiques et moraux liés au travail
7. divers vécus moraux et déontologiques liés au travail
8. divers vécus moraux, éthiques et déontologiques

Pour mieux comprendre les résultats et conclusions qui suivent dans le segment du résumé général, une référence à l'Annexe II – Troisième partie de la description des résultats : quatrième RMPP (L'incidence des trois groupes de variables indépendantes sur la variance expliquée des variables dépendantes).

## **6.9.2 Résumé général**

### **Synthèse et tendance globales des résultats**

Grâce aux tableaux qu'on retrouve exposés dans l'Annexe II, il est donc clairement établi qu'en ajoutant les opinions liées aux stratégies du faire-face aux observations (sur les facteurs structuro-organisationnels) et aux impressions (liées aux conditions de travail), il y a, dans la majorité des cas, une faible augmentation de la variance. L'incidence des trois groupes de variables (observations, impression et stratégies du faire-face) reste, dans l'ensemble, faible, car la variance expliquée pour le meilleur des résultats peut atteindre 29 %.

En général, les stratégies du faire-face qui reviennent le plus souvent en fonction de cette série de tableaux sont, en ordre d'importance (de la plus importante à la moins importante) les suivantes :

- Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions.
- Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites.
- Lorsqu'il ne semble plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements.
- Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur.
- Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences.

Rappelons que, dans la troisième série de tableaux, l'ordonnancement des fréquences d'apparition était pratiquement le même que ci-dessus. Il n'y avait que la troisième variable qui était inversée avec la quatrième, autrement dit, la troisième dans le présent tableau était dans la position de la quatrième et *vice versa*.

#### **6.10 Troisième partie de la description des résultats : cinquième RMPP**

Partie descriptive en lien avec l'hypothèse suivante : plus les représentations morales, éthiques et déontologiques des travailleurs sociaux s'entrechoquent au travail avec les normes sociales, les normes organisationnelles et les normes professionnelles, plus elles sont affectées.

Cette dernière analyse de RMPP qui vérifie l'hypothèse mentionnée ci-dessus est étroitement liée au chapitre qui présente la problématique et l'opérationnalisation de la démarche de recherche, au modèle théorique qui doit servir à la vérification empirique. À cet effet, rappelons que, grâce à la modélisation des normativités en tension que nous mettons de l'avant dans ce projet de recherche, nous pourrions examiner plusieurs questions<sup>685</sup> de recherche concernant, par exemple, l'ensemble consensuel et théorique qui entoure les déterminants structuro-organisationnels responsables des conditions de travail difficiles, et, par ricochet, de la souffrance au travail chez les travailleurs sociaux.

Dès lors, si nous croyons que le *trialisme* du dessus, qui porte sur la façon dont les travailleurs sociaux pensent leurs obligations statutaires, les objectifs d'intervention et les conditions du rapport qu'ils veulent instaurer auprès des clientèles, peut être en tension avec le *trialisme* d'en bas et *vice versa*, voire que cette tension entre les deux ensembles puisse affecter l'état psychique et les modalités de l'état psychique des répondants, nous devons l'étayer davantage grâce à la présente analyse. Or, si les premières RMPP nous ont permis de circonscrire différents vécus moraux, éthiques, déontologiques et biopsychologiques liés au travail, et même différentes stratégies du faire-face déployées par les répondants au travail pour moins souffrir, nous voilà maintenant prêt pour ce dernier segment d'analyse qui portera sur l'observation que les répondants font de l'impact du composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales sur diverses émotions biopsychologiques ou vécus moraux, éthiques, déontologiques (jumelés ou non) liés au travail.

---

<sup>685</sup> Par exemple, les suivantes : comment se fait-il qu'il y ait un tel consensus autour des causes structurelles et organisationnelles responsables de la souffrance psychique des travailleurs sociaux ? Découlent de cette question deux interrogations qui sont au centre de la présente recherche : comment se fait-il qu'on questionne si peu la validité d'un tel consensus ? comment se fait-il qu'on relève si peu la dimension normative d'un tel consensus ?

Ainsi, et selon la compilation des données qu'on trouve dans la cinquième RMPP, nous pouvons affirmer que, de façon générale, plus les représentations (morales, éthiques et déontologiques) des répondants s'entrechoquent (au travail) avec le composé de normes sociales, organisationnelles et professionnelles, plus il est probable que cela affecte l'état psychique et les modalités de l'état psychique (émotions biopsychologiques, vécus moraux, vécus éthiques, vécus déontologiques, etc.).

### **6.10.1 Variables impliquées**

Variables indépendantes : un composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales

#### **Les normes sociales :**

- Ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles).
- L'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur.
- Les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société.

#### **Les normes professionnelles :**

- Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail.
- Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de guider la pratique des professionnels.
- Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables.

- Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'améliorer la qualité des services rendus par les professionnels.
- Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général.
- Les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides.

#### **Les normes organisationnelles :**

- Les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population.
- Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement.
- Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit.
- Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique.
- Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter.
- L'élaboration des normes organisationnelles en matière de santé et de services sociaux n'implique jamais le public.

#### **Les normes organisationnelles et sociales :**

- Les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales.
- Le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux.
- Le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux.
- C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains.
- Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux et la gestion des organisations de santé et de services sociaux.



### **Les normes sociales et professionnelles :**

- La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société.
- Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques dans l'appareil d'État et les dispositifs de gestion qui participent à la déprofessionnalisation du travail social.
- Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles.

### **Les normes professionnelles et organisationnelles :**

- La définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations.
- Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles.
- Les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles.

### **Les normes professionnelles, sociales et organisationnelles :**

- Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?
- Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail.

### **Variables dépendantes :**

1. les émotions biopsychologiques liées au travail
2. les vécus moraux liés au travail
3. les vécus éthiques liés au travail
4. les vécus déontologiques liés au travail
5. les vécus éthiques et déontologiques liés au travail
6. les vécus éthiques et moraux liés au travail

7. les vécus moraux et déontologiques liés au travail
8. les vécus moraux, éthiques et déontologiques

Afin d'analyser en détail les résultats impliquant la régression multiple d'un composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales pour diverses émotions biopsychologiques, vécus moraux, vécus éthiques, vécus déontologiques (amalgamés ou non), veuillez vous référer à l'Annexe II – Troisième partie de la description des résultats : cinquième RMPP (l'impact du composé de diverses normes au travail sur diverses modalités de l'état psychique chez les répondants).

#### **6.10.2 Résumé général**

##### **Facteurs d'importance et synthèse**

Si on se réfère aux observations que font les répondants de l'impact du composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales sur les différentes variables dépendantes analysées plus haut, on constate que l'hypothèse est confirmée. La réponse est positive, en ce sens qu'on trouve un lien positif entre le composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales, et les diverses variables dépendantes. À cet effet, si on groupe les variances expliquées qui vont de la plus marquée à la moins marquée par les régresseurs, on note que la variation entre les résultats est notable, du moins lorsqu'on se fie à l'écart qui existe entre la plus faiblement marquée de 9 % et la plus fortement marquée par les régresseurs qui est de 34 %.

En fonction des  $R^2$ , on retrace la présence de trois ensembles. Un premier est composé des deux résultats pour les variances expliquées les plus fortes, celui de 34 % et celui de 32 %. Viennent ensuite les résultats numéro 3, 4 et 5 où les  $R^2$  oscillent entre 24 % et 28 % et où l'écart entre chacun ne dépasse pas quatre points. On trouve aussi un ensemble de deux variances expliquées de 17 % et de 16 %. Enfin, nous trouvons une seule variance expliquée de 9 %. En détail, voici les variances expliquées de la plus importante à la moins importante :

- La variance expliquée la plus importante (34 %) relève des divers vécus éthiques et déontologiques et plus particulièrement du vécu suivant : *j'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme* (1 = jamais et 6 = très souvent).
- La deuxième variance expliquée la plus importante (32 %) relève des divers vécus moraux, éthiques et déontologiques et plus particulièrement du vécu suivant : *au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société* (1 = jamais et 6 = très souvent).
- La troisième variance expliquée la plus importante (28 %) relève des divers vécus moraux et déontologiques et plus particulièrement du vécu suivant : *j'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle* (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).
- La quatrième variance expliquée (25 %) qui relève des divers vécus éthiques et moraux et plus particulièrement du vécu suivant : *l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession* (1 = jamais et 6 = très souvent).
- La cinquième variance expliquée (24 %) qui relève des émotions biopsychologiques liées au travail et plus particulièrement du vécu suivant : *à cause des conditions de travail dans lesquelles je travaille, je vis de l'impuissance* (1 = jamais et 6 = très souvent).
- La sixième variance expliquée (17 %) qui relève des vécus déontologiques et plus particulièrement du vécu suivant : *j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle* (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).
- La septième variance expliquée (16 %) qui relève des vécus moraux et plus particulièrement du vécu suivant : *j'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles* (1 = jamais et 6 = très souvent).

- Finalement, la huitième variance expliquée (9 %) qui relève des vécus éthiques et plus particulièrement du vécu suivant : *au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile* (1 = jamais et 6 = très souvent).

Dans ces résultats, on constate d'abord que les variances expliquées du premier ensemble constituent les variances expliquées (34 % et 32 %) les plus marquées par les régresseurs de toutes les régressions multiples que nous avons actualisées jusqu'à maintenant. L'effet des variables indépendantes associées aux normes professionnelles, organisationnelles et sociales est donc plus manifeste lorsqu'il s'agit, dans l'ordre, des vécus éthiques et déontologiques (34 %), des vécus moraux, éthiques et déontologiques (32 %), des vécus moraux et déontologiques (28 %), des vécus éthiques et moraux (25 %), des émotions biopsychologiques (24 %), des vécus déontologiques (17 %), des vécus moraux (16 %), et, de façon moindre, des vécus éthiques (9 %).

Que la variance expliquée la plus forte soit associée aux vécus éthiques et déontologiques rappelle la force de la variance expliquée associée aux mêmes variables lors de la première analyse de régression multiple. En outre, il est utile de relever que la variance expliquée d'alors (25 %) portait sur la même variable dépendante (*j'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme*) que dans le tableau ci-haut. Or, si les variables indépendantes associées aux vécus éthiques et déontologiques peuvent plus que d'autres produire de la souffrance au travail, bref, si elles expliquent davantage la variance des variables dépendantes, on a pu constater que c'étaient souvent les mêmes régresseurs qu'on trouvait associés aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels, aux impressions liées aux conditions de travail, aux stratégies du faire-face déployées par les répondants et aux effets de ces mêmes stratégies sur leurs vécus de souffrance au travail.

## **Synthèse autour des normes les plus souvent énoncées**

Dans l'ensemble des analyses que compte la présente régression multiple pas à pas, nous trouvons, dans l'ordre, cette séquence à propos des normes les plus représentatives, soit celles qui reviennent le plus souvent :

1. Les normes organisationnelles sont associées avec 70 facteurs.
2. Les normes professionnelles, sociales et organisationnelles sont associées avec 55 facteurs.
3. Les normes organisationnelles et sociales sont associées avec 45 facteurs.
4. Les normes professionnelles sont associées avec 44 facteurs.
5. Les normes sociales sont associées avec 36 facteurs.
6. Les normes sociales et professionnelles sont associées avec 33 facteurs.
7. Les normes professionnelles et organisationnelles sont associées avec 28 facteurs.

Il appert ici que ce sont les normes organisationnelles et les facteurs (variables indépendantes) qu'elles contiennent qui seraient au centre du choc entre les représentations des répondants et le composé de normes qui explique la variance des variables dépendantes (émotions biopsychologiques, vécus éthiques, vécus moraux, vécus déontologiques, etc.) chez les répondants au travail. À l'inverse, les normes qui interviennent le moins sur diverses émotions biopsychologiques ou vécus moraux, éthiques, déontologiques liées au travail relèvent du jumelage des normes professionnelles et organisationnelles.

Ainsi, et selon la compilation des données qui se trouve dans l'Annexe II, nous pouvons affirmer que, de façon générale, plus les représentations (morales, éthiques et déontologiques) des répondants s'entrechoquent (au travail) avec le composé de normes sociales, organisationnelles et

professionnelles, alors plus il est probable que cela affecte l'état psychique et les modalités de l'état psychique.

### Synthèse autour des facteurs les plus représentatifs (qui reviennent le plus souvent) :

Composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales	Indice de fréquence
1. Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci: à quoi bon intervenir ?	Total: 37
2. Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter	Total : 21
3. C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains	Total : 20
4. Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles	Total : 18
5. Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique	Total : 18
6. Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail	Total : 17
7. Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles	Total : 17
8. Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit	Total: 16
9. La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société	Total : 15
10. Les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État son un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société	Total : 14
11. Ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles)	Total : 13
12. Le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux	Total : 11
13. L'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur	Total : 10
14. Les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides	Total : 9
15. Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables	Total : 8
16. Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire le public en général	Total : 8
17. Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sont guidées par des soucis de rendement	Total : 7

18. Les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales	Total : 7
19. Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail	Total : 7
20. Les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles	Total : 7
21. Le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux	Total : 5
22. La définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations	Total : 5
23. Les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population	Total : 5
24. Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'améliorer la qualité des services rendus par les professionnels	Total : 4
25. Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de guider la pratique des professionnels	Total : 4
26. L'élaboration des normes organisationnelles en matière de santé et de services sociaux n'implique jamais le public	Total : 3
27. Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques dans l'appareil d'État et les dispositifs de gestion qui participent à la déprofessionnalisation du travail social	Total : 2
28. Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux et la gestion des organisations de santé et de services sociaux	Total : 2

Le segment ci-dessus révèle que la variable indépendante qui se démarque des autres variables de par sa fréquence d'apparition a 17 points d'écart avec la deuxième variable la plus importante du lot. À cause du nombre élevé de variables dans ce tableau, nous pouvons, à un autre niveau, retracer un composé des variables qui vont du numéro 2 au numéro 7. Un autre ensemble serait constitué des variables qui vont du numéro 8 au numéro 11. À un quatrième niveau, on a un ensemble qui viserait plus spécifiquement les variables qui vont du numéro 12 au numéro 20. Enfin, un dernier ensemble est formé des variables de 21 à 28.

En se rapportant à la cinquième RMPP, et plus particulièrement aux tableaux qu'elle contient, on s'aperçoit que la variable indépendante la plus forte du tableau et quelques autres qui la suivent (du numéro 2 au numéro 8) apparaissent souvent en premier dans la colonne au centre des

analyses de régression multiple. Ces variables ne sont pas toujours marquées par des bêta les plus forts ni associées aux variances expliquées les plus fortes.

En fonction de leur ordre d'apparition, l'ensemble des variables présentées dans ce tableau intervient sur un plus ou moins grand nombre d'émotions ou de vécus éthiques, moraux et déontologiques au travail informe sur le caractère contraignant des normes ou attentes organisationnelles, sociales et professionnelles au travail chez les répondants.

Grâce à cette dernière régression qui vient parfaire et complexifier les résultats des analyses statistiques précédentes, on se rend compte que, grâce aux variables indépendantes associées au composé de diverses normes (professionnelles, organisationnelles et sociales), on peut accéder à une meilleure compréhension de ce qui cause la souffrance au travail, des répercussions que cette souffrance peut avoir sur les répondants, mais aussi, des effets liés à la façon de faire face aux conditions de travail difficiles.

Si on prend pour acquis que les répondants, pour donner un sens à leur pratique et orienter leurs activités professionnelles, s'appuient sur un ensemble de normes personnelles, professionnelles et organisationnelles qu'ils ont intégrées afin d'actualiser les conduites qu'ils désirent en fonction d'attentes personnelles, professionnelles, organisationnelles et sociale, les données de cette dernière régression restent utiles au plan empirique et théorique. Surtout en fonction de la liste des normes et des facteurs les plus représentatifs du tableau ci-dessus, liste qui rend compte du nombre non négligeable de répondants qui croient, par exemple, qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, que les attentes du public envers les travailleurs sociaux sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles,



que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, voire que le fait de ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que de ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles).

Toutefois, si les répondants s'appuient sur un tel ensemble de normes pour donner un sens à leur travail et légitimer leur conduite auprès d'autrui, on peut alors mieux saisir pourquoi ou comment les représentations (morales, éthiques et déontologiques) de ces derniers peuvent, en contexte de travail où les attentes (organisationnelles, sociales et professionnelles) sont contraignantes, où les critères d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, où il est difficile de composer avec le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, où les normes organisationnelles qu'on dit guidées par des soucis de profit n'encouragent pas la conduite éthique et où les normes professionnelles qu'on trouve dans le code de déontologie sont rigides, affecter l'état psychique ou les modalités de l'état psychique chez eux (émotions biopsychologiques, vécus éthiques, vécus moraux, vécus déontologiques, etc.).

### **6.10.3 Synthèse et tendances globales des résultats**

- En se référant aux observations que les répondants font de l'impact du composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales sur divers vécus moraux, éthiques et déontologiques au travail, on peut réaffirmer l'existence de ce lien positif entre le composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales et les divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail. Autrement dit, et de façon générale, on peut dire que plus les représentations (morales, éthiques et déontologiques) des répondants s'entrechoquent (au travail) avec le composé de normes sociales, organisationnelles et professionnelles, alors plus cela affecte l'état psychique ou les modalités de l'état psychique. Toutefois, l'incidence des variables indépendantes sur les variables dépendantes reste quand même relativement faible dans l'ensemble, la variance expliquée la plus forte étant de 34 %.

- Il y a cette tendance voulant que l'entrecroisement des normes sociales, organisationnelles et professionnelles sur ce qui est jugé acceptable ou non de faire au travail peut, à des divers degrés, avoir un impact sur l'ensemble des vécus souffrants chez les répondants, mais aussi, plus largement, sur le sens qu'ils accordent au travail (à quoi bon intervenir ?), voire sur la dimension créative liée à ce qu'ils font.
- Au-delà des attentes du public ou des attentes professionnelles qui produiraient divers vécus souffrants au travail, il y a cette importance accordée chez les répondants au respect des normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), celles-là mêmes qui, si non respectées dans l'exercice de leurs activités professionnelles, peuvent, comme les règles formelles écrites, produire des vécus souffrants au travail. Ainsi, en matière d'exercice professionnel, la règle claire et écrite qui vise à préciser ce qu'il faut faire n'est pas moins importante que la règle informelle qui précise aussi, à sa façon, ce qui va de soi selon les us et coutumes, ce qui convient de faire ou non selon les mœurs en vigueur dans une société donnée. En clair, il y a toujours ce quelque chose qui n'est pas de l'ordre d'une loi écrite, mais qui a cette propension à favoriser la disposition à se demander pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles, à éclairer la conduite professionnelle.
- Même si on trouve cette tendance à l'effet que pour les répondants, la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, la conduite professionnelle envisagée par les répondants semble souvent associée à l'importance d'une *praxis* qui s'ancre dans les normes professionnelles. Dit autrement, même si les normes professionnelles (qu'on trouve dans le code de déontologie) peuvent définir le niveau de compétence qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables, de spécifier qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, il y a cette tendance des facteurs positifs mais aussi négatifs à marquer chez les répondants l'importance de pouvoir se conformer aux normes professionnelles comme garantes d'un travail bien fait ; un travail idéal ou jugé acceptable.
- On note aussi que les conséquences du composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales est à même d'affecter les professionnels au plan existentiel, mais aussi, par ricochet, les citoyennes et citoyens au niveau des services sociaux qu'ils reçoivent, ceux-là qui manifestent publiquement face aux lois, pratiques et politiques de l'État, et cela, en fonction de ce qui est jugé important dans la société.
- On note aussi cette tendance de certains facteurs négatifs à être en tension avec des facteurs positifs sur le plan du sens ou de la signification de certaines relations causales. Surtout lorsqu'il s'agit de facteurs qu'on retrouve sous les normes organisationnelles et professionnelles.
- Enfin, même si les variances expliquées sont plutôt faibles dans l'ensemble des tableaux, des liens pertinents sont à faire entre cette base empirique et les concepts théoriques abordés dans la première partie de notre thèse, les hypothèses de recherche.

## CHAPITRE 7

### INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

Dans ce chapitre qui vient clore le volet démonstratif du projet de recherche, nous présenterons une interprétation des résultats à partir de l'hypothèse générale et des hypothèses spécifiques de la recherche. Ce travail d'analyse nous permettra aussi de revenir sur les questions générales et spécifiques de recherche, sur des enjeux liés à la problématique. Nous proposerons, enfin, une conclusion sur l'ensemble des résultats cumulés.

#### **7.1 Premier axe de vérification : est-ce que les répondants souffrent au travail ?**

Avant d'élaborer sur l'hypothèse générale qui guide la recherche, rappelons, dans l'esprit de l'ordonnancement des analyses contenues dans le chapitre descriptif qui précède, que nous désirions d'abord montrer si les répondants qui ont participé à la recherche souffrent au travail. Pour ce faire, nous avons, pour chaque groupe de variables dépendantes<sup>686</sup>, présenté des moyennes et écarts-types capables d'attirer l'attention du lecteur sur des données en particulier et de fournir une vision d'ensemble des résultats.

---

<sup>686</sup> Diverses émotions biopsychologiques, divers vécus moraux, vécus éthiques, vécus déontologiques, vécus éthiques et déontologiques, vécus éthiques et moraux, vécus moraux et déontologiques, vécus moraux, éthiques et déontologiques.

S'interrogeant sur la validité du consensus théorique lié aux causes structuro-organisationnelles qui produisent de la souffrance psychique<sup>687</sup> (et morale) chez les travailleurs sociaux, sur la dimension normative d'un tel consensus, voire sur la façon qu'ont les professionnels d'y faire face au travail, nous avons aussi présenté, sous un même registre d'analyse, un groupe de variables indépendantes<sup>688</sup>. À supposer que les conditions de travail qui alimentent le consensus théorique sont habituellement les mêmes<sup>689</sup> et que leurs conséquences tournent généralement autour des pathologies du travail comme le stress, la dépression, la détresse morale, le *burnout*, etc., nous cherchions ainsi, dès le départ, à mesurer l'ampleur de la souffrance psychique chez les travailleurs sociaux.

Nous avons rapidement observé qu'en général, la souffrance est vécue chez les travailleurs sociaux, mais qu'elle demeure relativement faible. Bien qu'il y ait diverses expériences émotives (biopsychologiques) ou préoccupations d'ordre moral, éthique et déontologique susceptibles de produire de la souffrance psychique au travail chez le groupe étudié<sup>690</sup>, une tendance a pu être observée : *rien dans les résultats ne nous a permis d'affirmer que TOUS les répondants souffrent grandement*<sup>691</sup>. En effet, si les conditions de travail peuvent être perçues comme difficiles au

---

<sup>687</sup> Dans cette partie, la souffrance psychique inclura d'office la souffrance morale.

<sup>688</sup> En ce sens, et comme les variables dépendantes liées aux divers vécus éthiques, déontologiques, moraux peuvent mener au tryptique d'en haut du modèle théorique qui sert à la vérification empirique, nous devions aussi, pour les variables indépendantes analysées et qu'on peut lier au tryptique d'en bas, appliquer la même stratégie de vérification (moyenne et écart-type) au plan statistique. Ainsi, nous avons, dès le départ, fait de la place à toutes les variables normatives qui sont au centre du modèle théorique.

<sup>689</sup> Pensons, pour ce faire, à la culture de performance et aux dispositifs évaluatifs du rendement, au manque de financement des programmes sociaux, au manque de ressources humaines, matérielles et financières, à la précarisation des emplois, à l'intensification du travail (hypertravail), à l'absence ou à la mauvaise qualité de l'encadrement administratif ou clinique (supervision), au manque de reconnaissance et d'autonomie décisionnelle, aux clientèles vivant des problématiques psychosociales complexes, à l'isolement des professionnels, etc.

<sup>690</sup> Dans ce travail, comme dans la partie descriptive qui précède, le groupe étudié prendra le signifiant suivant : les répondants.

<sup>691</sup> Par grandement, nous faisons ici référence au niveau le plus élevé se trouvant dans les échelles de Likert utilisées dans cette recherche.

regard des variables testées, il s'est avéré que la souffrance provoquée par ces conditions pouvait être maximale chez certains répondants, mais modérée, minimale ou nulle chez d'autres.

Par exemple, dans le tableau qui présente le composé des diverses normes (professionnelles, organisationnelles et sociales) liées au travail<sup>692</sup>, nous avons pu observer que, même si les résultats témoignèrent de certaines préoccupations normatives, rien ne nous permit d'affirmer que tous les répondants sont aux prises avec de très grandes préoccupations professionnelles, personnelles ou organisationnelles au travail.

Les premiers résultats nous empêchèrent donc de généraliser une très grande souffrance psychique à l'ensemble des répondants. Notre curiosité de chercheur fut alors piquée. Pourquoi ? Et bien, parce que, grâce à l'empirie, nous pouvions déduire que s'il est impossible de généraliser à l'effet que tous les répondants souffrent grandement à cause des conditions de travail, c'est que ce ne sont pas tous les professionnels qui réagissent aux contextes de travail de la même façon. Cela nous offrait la possibilité de réintroduire, au plan critique, la partie théorique marginalisée que nous abordions dans la problématique. Cette marge, que nous savons en tension avec l'énoncé consensuel suivant : il y a des causes structuro-organisationnelles qui produisent chez (tous) les professionnels des conditions de travail difficiles, et, donc, de la très grande souffrance psychique. Grâce aux résultats, nous pouvions ainsi dépasser cet argument et invoquer l'idée déjà émise dans la problématique que ce peut être les individus eux-mêmes qui soient déterminants de la réaction qu'ils auront en rapport aux conditions de travail jugées difficiles. Ne voulant pas en

---

<sup>692</sup> Voir le tableau qui présente la différence de moyennes pour diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales liées au travail.

rester là, nous avons poursuivi notre démarche de recherche en intégrant d'autres modalités d'analyse.

## **7.2 Deuxième axe de vérification : est-ce qu'il y a des variations importantes de la souffrance chez les répondants ?**

En voulant enrichir les résultats initiaux, nous avons vérifié s'il y avait des variations dans la souffrance vécue au travail lorsque, par exemple, nous étions un homme ou une femme, avions un niveau de scolarité précis, occupions un poste quelconque ou résidions au Québec ou en Ontario. Nous avons, pour ce faire, comparé les moyennes<sup>693</sup>. Pour l'ensemble des modalités étudiées, nous découvrîmes qu'il y avait des différences qui n'étaient pas attribuables au hasard. Toutefois, et malgré la présence de différences inféribles entre les groupes, nous avons montré que ces différences étaient, dans l'ensemble, relativement faibles. Ce qui nous permit de conclure que les modalités étudiées ne produisaient pas de variations importantes de la souffrance vécue au travail chez les répondants.

En intégrant ensuite d'autres modalités avec la technique ANOVA, nous arrivions au même constat. En effet, même si des différences inféribles ont été détectées par les tests, les différences demeurèrent, dans l'ensemble, relativement faibles. On a ainsi montré que le milieu et la langue maternelle ont très peu (ou pas) d'incidence sur les diverses variables dépendantes analysés : les diverses émotions biopsychosociales, les divers vécus moraux, éthiques, déontologiques, jumelés ou non.

---

<sup>693</sup> Avec les tests t pour échantillons indépendants.

Même avec l'ajout de trois nouvelles modalités, que nous avons analysées avec le test statistique tau-b de Kendall, nous découvrîmes que l'âge, le salaire et les années d'expérience déterminent peu les variables dépendantes, et, par conséquent, n'ont pas vraiment d'incidence sur la souffrance psychique (et morale) au travail.

Ces résultats n'ont donc pas modifié le constat du départ nous permettant d'amorcer une critique de l'ensemble consensuel portant sur la question de la souffrance au travail. En effet, les premières analyses ont permis de saisir que la souffrance vécue chez les répondants est un phénomène généralisé, certes, mais pas trop fort. Pour preuve, il y a ceux qui souffrent beaucoup, ceux qui souffrent moins et ceux qui ne souffrent pas du tout. Cela dit, on ne peut pas parler d'un phénomène de groupe, dans la mesure où la très grande souffrance, avant de concerner l'ensemble de tous les répondants, relève avant tout d'un phénomène d'individus. Ainsi, on peut admettre que si le travail s'effectue dans des conditions difficiles, il n'est pas nécessairement souffrant pour tout le monde, pour les mêmes raisons et en même temps. Voilà un constat qui permet de prendre une distance critique face à tous les discours qui laissent entendre le contraire.

Nos résultats sont ainsi à rapprocher de ceux provenant des sondages de l'OTSTCFQ que nous avons commentés dans les premiers chapitres. En effet, nous indiquions alors que, sur 433 répondants ayant participé à un sondage en ligne, 27 % affirmèrent être insatisfaits de leur travail auprès des clientèles et 4 % très insatisfaits. À l'instar des répondants insatisfaits ou très insatisfaits, l'OTSTCFQ relevait que 59 % des professionnels indiquèrent être satisfaits de leur travail auprès des clientèles. Même chose avec l'étude commandée par l'ATTSO où il était fait mention, souvenons-nous, que, malgré le fait que les travailleurs sociaux exprimèrent être plus

occupés que jamais, qu'ils connaissaient un stress notable, ils étaient « largement satisfaits de leur carrière<sup>694</sup> ». Dans la même étude, on rapportait aussi que seulement 17 % des répondants ne recommanderaient pas le travail social comme profession. À ce titre, on comprend mieux pourquoi il devient difficile de dire que tous les répondants qui ont participé aux études de ces deux organisations professionnelles éprouvent à peu près la même chose dans des circonstances qui sont comparables. On peut alors faire un lien avec nos résultats, et, surtout, ajuster la teneur idéologique de certains discours qui font état que le travail au sein des organismes du réseau de la santé et des services sociaux s'actualise dans des conditions extrêmement difficiles et nécessairement souffrantes pour tout le monde.

En outre, il demeure important de situer la partie théorique marginalisée, la marge. Rappelons que notre projet d'étude visait avant tout, à partir d'une modélisation spécifique, à structurer l'ensemble consensuel et théorique afin de relancer la recherche. Étant donné que les déterminants structuro-organisationnels impliquent une dimension normative et sont en mesure d'impacter autant la pratique que la santé psychique des répondants, nous nous sommes ainsi appliqué à organiser cette masse d'informations, à la structurer empiriquement et théoriquement, bref, à montrer comment certains éléments agissent les uns par rapport aux autres pour créer le vécu des professionnels au travail, selon qu'il soit souffrant ou non.

---

<sup>694</sup> Donna Baines, Joan MacKenzie Davis et Michael Saini, *op. cit.*, 2009, p. 59 (traduction libre).



Dans la mesure où l'hypothèse générale qui guide notre recherche fut dégagée des travaux liés au consensus théorique, il importe maintenant de s'y attarder.

### **7.3 Retour sur l'hypothèse générale**

#### **7.3.1 Première analyse de régression multiple pas à pas**

Pour vérifier l'hypothèse générale, nous avons proposé une analyse de régression multiple pas à pas (RMPP) qui impliquait les deux variables indépendantes suivantes :

1. les observations sur les facteurs structuro-organisationnels ;
2. les impressions liées aux conditions de travail.

Les variables dépendantes utilisées furent les mêmes, c'est-à-dire celles regroupées sous les huit vécus allant des émotions biopsychologiques liées au travail aux vécus moraux, éthiques et déontologiques (jumelés ou non).

Sans s'épancher sur ce qui a déjà été dit dans le chapitre précédent, nous reviendrons quand même sur quelques constats importants qui peuvent s'avérer utiles pour éclairer les hypothèses spécifiques qui seront analysées plus loin, mais aussi, faire des liens avec certains axes de la problématique.

Parmi les informations importantes à retenir figure en premier celle-ci : l'hypothèse générale fut confirmée, en ce sens qu'il fut démontré que plus les conditions de travail sont difficiles, plus les professionnels souffrent. De même, on a pu exposer ce lien positif entre les variables

indépendantes<sup>695</sup> et les diverses variables dépendantes. Nous avons aussi noté que les impressions liées aux conditions de travail sont généralement plus déterminantes de la souffrance au travail que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.

Un peu à l'image des premières analyses de différence de moyennes, nous avons constaté, avec cette première RMPP, mais aussi avec toutes les autres qui ont suivi, que les corrélations furent, dans l'ensemble, plutôt faibles. Ce qui nous permet de conclure qu'au fond, la probabilité que les professionnels souffrent à cause des conditions de travail difficiles demeure très relative.

Bien qu'il fut rapporté que ce sont les diverses émotions biopsychologiques et les vécus éthiques et déontologiques qui, plus que d'autres, produisent des préoccupations ou des vécus souffrants chez les répondants, il importe de revenir sur quelques découvertes susceptibles d'éclairer la dimension normative du consensus théorique lié aux causes structuro-organisationnelle de la souffrance au travail.

### **7.3.2 Vécus moraux, éthiques et déontologiques et la probabilité de la souffrance (psychique) vécue au travail**

Comme pour les moyennes et des écarts-types qui nous permirent de mesurer la souffrance et sa variabilité selon des modalités précises, nous avons noté que les corrélations liées aux divers vécus moraux, éthiques et déontologiques, regroupés ou non, sont généralement plus faibles que ceux qui sont liés aux diverses émotions biopsychologiques<sup>696</sup>. Même faibles, les résultats

---

<sup>695</sup> Les variables indépendantes sont : 1. l'observation des facteurs structuro-organisationnels ; 2. les impressions liées aux conditions de travail.

<sup>696</sup> Cette constatation comprend la première régression multiple, mais aussi toutes les autres qui utilisent ces variables dépendantes.

témoignèrent d'un fait important sur le plan de la recherche : les répondants ont, à des degrés divers, des préoccupations morales, déontologiques et éthiques susceptibles de les interpeler, voire de produire de la souffrance psychique au travail. Pour le constater, on peut se référer à quelques données empiriques, et plus précisément à celles que nous pouvons ranger sous le signifiant des sentiments moraux<sup>697</sup>. Sentiments que nous retrouvons dans le questionnaire d'enquête sous les variables suivantes : j'éprouve du remords, de la culpabilité<sup>698</sup> et de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles. En s'attardant aux corrélations impliquant deux des régresseurs<sup>699</sup> qui expliquent plus que d'autres la variance des vécus moraux<sup>700</sup> liés au travail, nous retrouvons les énoncés suivants :

- moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, plus ils éprouvent du remords ( $\beta = -0,22$ ), de la culpabilité ( $\beta = -0,21$ ) et de la honte ( $\beta = -0,22$ ) face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ;
- moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleur social, plus ils éprouvent du remords ( $\beta = -0,16$ ), de la culpabilité ( $\beta = -0,19$ ) et de la honte ( $\beta = -0,15$ ) face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles.

On peut ainsi, grâce à ces corrélations, concevoir que le fait d'agir à l'encontre de ce qu'il convient de faire auprès des clientèles au travail peut causer des préoccupations variées chez les répondants. Surtout si ces derniers en arrivent à penser qu'ils auraient pu mieux faire, qu'ils

---

<sup>697</sup> Sentiments moraux que nous avons abordés dans la partie théorique de ce projet de recherche. Rappelons, de nouveau, la définition que propose Paul Dumouchel des sentiments moraux : « la notion de sentiment moral est celle d'affects ou d'événements affectifs, émotions, passions, sentiments qui pour une raison ou une autre ont un rapport particulier avec le comportement moral » (Paul Dumouchel, *op. cit.*, 2003, p. 8).

<sup>698</sup> Rappelons qu'au plan empirique (variances expliquées) et pour le premier tableau présentant les moyennes et les écarts-types pour divers vécus moraux liés au travail, ce sont les sentiments moraux suivants qui, bien que faibles, retiennent l'attention : le remords (2,02) et la culpabilité (1,91). Dans la première RMPP, on trouve de nouveau la culpabilité ( $R^2 = 16\%$ ) et le remords ( $R^2 = 14\%$ ) qui récoltent le plus l'adhésion des répondants.

<sup>699</sup> Il ressort en effet que les deux variables les plus souvent évoquées par les répondants dans les analyses statistiques sont les suivantes : 1. Je suis capable de gérer ma charge de cas ; 2. j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social.

<sup>700</sup> Il importe de dire que ces deux régresseurs expliquent aussi, et plus que d'autres, la variance des vécus biopsychosociaux, moraux, éthiques et déontologiques, jumelés ou non.

auraient pu agir autrement. Or, parce qu'ils renvoient à ce qui est jugé comme une faute morale, une mauvaise conduite à l'endroit des clientèles, le remords, la culpabilité et la honte vécus chez les répondants produiraient des auto-condamnations (par exemple : se donner tort) qu'on suppose capables d'engendrer à court, à moyen ou à long terme, de la souffrance psychique.

D'un autre côté, nous savons, grâce aux exposés théoriques portant sur l'expérience éthique, les conflits de valeurs, le tragique de l'action ou la détresse morale<sup>701</sup>, que cette dernière a, au plan descriptif, des accointances avec plusieurs termes, dont la souffrance éthique, le désarroi éthique, le stress moral, le stress de la conscience, la sensibilité morale, etc. Ces termes, en plus d'impliquer un ressenti douloureux, renvoient, en toile de fond, à une question éminemment normative qui pourrait naître chez le professionnel :

- d'un « conflit entre les convictions morales et l'injonction à participer à des actes qu'on réprouve<sup>702</sup> » moralement ;
- du fait de devoir « se comporter en désaccord avec ses valeurs profondes<sup>703</sup> » ;
- lorsque confronté « à l'impossible arbitrage entre, d'une part, ce que sa conscience professionnelle lui dicte de faire en fonction des exigences de la situation et, d'autre part, ce que les ressources dont il dispose lui permettent de faire<sup>704</sup> » ;
- lorsque conscient « d'un “écart culpabilisant” entre l'idéal éthique de soins transmis par l'histoire de la profession et les réalités du métier<sup>705</sup> » ;
- lorsqu'« incapable de respecter ses choix éthiques, alors que des contraintes l'empêchent d'agir comme il croit juste de le faire<sup>706</sup> » ;

---

<sup>701</sup> Voir le lexique en annexe III.

<sup>702</sup> C. Dejour, *op. cit.*, 2006, p. 132.

<sup>703</sup> Claude Curchod, *op. cit.*, 2009, p. 20.

<sup>704</sup> Michel Vézina, *op. cit.*, 2008, p. 6.

<sup>705</sup> Jean-Pierre Béland, *La souffrance des soignants*, Québec, PUL, coll. « Enjeux éthiques contemporaines », 2009, p. 10.

<sup>706</sup> Association des infirmières et infirmiers du Canada, *op. cit.*, 2003, p. 2.

- lorsque, pris dans des situations où la professionnelle « ne respecte pas ce qu'elle croit être la bonne ligne de conduite, ou manque à ses propres exigences en matière d'éthique<sup>707</sup> [...] » ;
- lorsque « *a person's moral sensitivity cannot be acted upon as a result of what is viewed to be external constraints*<sup>708</sup> » ;
- lorsque « *a person makes a moral judgment about a situation but does not act on those judgements*<sup>709</sup> ».

S'ils désirent intervenir auprès des clientèles d'une manière plutôt que d'une autre et en fonction de critères précis, mais aussi, parce qu'ils sont socialement reconnus comme des professionnels possédant des connaissances (théoriques, méthodologiques, pratiques) spécialisées qui renvoient à des manières de faire leur travail auprès des clientèles, on comprend mieux pourquoi l'incapacité à pouvoir gérer leur charge de cas ou à exercer leur jugement professionnel peut produire des collisions normatives occasionnant, chez certains répondants, des vécus moraux comme le remords, la culpabilité et la honte au travail. Ainsi, s'il est socialement admis que le professionnel, parce qu'il est membre d'un ordre professionnel, « possède un savoir qui lui donne l'autonomie et le pouvoir d'intervenir de façon appropriée<sup>710</sup> » auprès des clientèles au travail, on constate que ce n'est pas toujours la réalité vécue par les répondants qui ont participé à la recherche.

---

<sup>707</sup> *Ibid.*, p. 2.

<sup>708</sup> Linda Clerici Radzvin, *The Occurrence of Moral Distress in Certified Registered Nurse Anaesthetists*, A Dissertation Submitted to the School of Nursing, in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy, Duquesne University, 2008, p. 7.

<sup>709</sup> Kim Lützén, Agneta Cronqvist, Annabella Magnusson et Lars Anderson, « Moral Stress: Synthesis of a Concept », *Nursing Ethics*, vol. 10, n° 3, 2003, p. 313.

<sup>710</sup> France Jutras, « Le professionnalisme : valeur de base de la conduite professionnelle », dans Lyse Langlois (dir.), *Le professionnalisme et l'éthique au travail*, PUL, 2011, p. 94.

À supposer que ces vécus moraux complexes soient difficiles à assumer parce qu'ils reposent sur des jugements que l'on porte sur soi-même face à un idéal moral personnel, social et professionnel au travail, nous désirons attirer l'attention<sup>711</sup> sur le fait que ces mêmes vécus comprennent toujours, à la base, une prescription normative (devoir-agir) provenant soit des répondants, soit des organismes qui les emploient, des organismes professionnels<sup>712</sup>, soit de la société<sup>713</sup>. Grâce au tableau qui suit et qui juxtapose les caractéristiques du choc des épistémè et celles de la détresse morale et/ou des termes utilisés pour dire les enjeux moraux au travail, on se rend compte qu'au cœur des préoccupations morales, éthiques et déontologiques, se trouve la question normative.

**Tableau 28 Caractéristiques de ce qui est au cœur du choc des épistémè et de la détresse morale et/ou des termes utilisés pour dire les enjeux moraux au travail**

Le choc des épistémè	La détresse morale ou des termes utilisés pour dire les enjeux moraux au travail
<ul style="list-style-type: none"> <li>• une tension parfois inconciliable entre ce qu'il est demandé de faire (devoir-agir) et ce qu'on voudrait faire (vouloir faire) ;</li> <li>• un décalage entre la qualité attendue par ceux qui la commandent (employeurs) et celle recherchée par ceux qui la produisent (les travailleurs sociaux) ;</li> <li>• un écart « entre les objectifs fixés et les moyens attribués ; le décalage massif entre les prescriptions et l'activité concrète ; l'écart entre les récompenses espérées et les rétributions effectives<sup>714</sup> » un conflit de valeurs entre l'organisation qui impose un mode de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lorsqu'il y a un « conflit entre les convictions morales et l'injonction à participer à des actes qu'on réproouve » moralement ;</li> <li>• du fait de devoir « se comporter en désaccord avec ses valeurs profondes » ;</li> <li>• lorsque confronté « à l'impossible arbitrage entre, d'une part, ce que sa conscience professionnelle lui dicte de faire en fonction des exigences de la situation et, d'autre part, ce que les ressources dont il dispose lui permettent de faire » ;</li> <li>• lorsque conscient « d'un "écart culpabilisant" entre l'idéal éthique de soins transmis par l'histoire de la profession et les réalités du métier » ;</li> </ul>

<sup>711</sup> C'est là un des apports de la présente recherche qui permet d'alimenter le débat sur les causes, les effets et les façons de faire face à la souffrance psychique (et morale) au travail.

<sup>712</sup> Via le code de déontologie.

<sup>713</sup> Cela renvoie aux normes sociales écrites ou non écrites. Ces mêmes normes qu'on sait, grâce aux résultats, capables d'influencer les répondants dans leur façon de penser et de faire leur travail auprès des clientèles. Dans la dernière RMPP, nous relevions précisément cette tendance à l'effet que le sens et la légitimité de la pratique professionnelle, en plus de refléter les comportements qui sont valorisés dans le code de déontologie ou dans les règlements administratifs des organismes du réseau de la santé et des services sociaux, doivent refléter ceux qui sont valorisés dans la société. Bref, nous l'avons maintes et maintes fois relevé dans les tests de RMPP, il y a toujours ce quelque chose qui n'est pas de l'ordre d'une loi écrite, mais qui a ou aurait cette propension à favoriser (ou non) chez les répondants la disposition à se questionner, à se demander précisément pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles.

<sup>714</sup> Vincent de Gaulejac, *op. cit.*, 2008.

fonctionnement de plus en plus contraignant aux salariés et les préférences de ces derniers <sup>715</sup> ; <ul style="list-style-type: none"> <li>• une trop grande distance entre les pratiques et les représentations des pratiques<sup>716</sup> ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lorsqu'« incapable de respecter ses choix éthiques, lorsque des contraintes l'empêchent d'agir comme elle croit juste de le faire » ;</li> <li>• lorsque pris dans des situations où la professionnelle « ne respecte pas ce qu'elle croit être la bonne ligne de conduite, ou manque à ses propres exigences en matière d'éthique » ;</li> <li>• lorsque « <i>a person's moral sensitivity cannot be acted upon as a result of what is viewed to be external constraints</i> » ;</li> <li>• lorsque « <i>a person makes a moral judgment about a situation but does not act on those judgements</i> ».</li> </ul>
--	---

Nous l'avions expliqué dans la partie problématique, les normes renvoient à de l'impératif ou du prescriptif, à de l'appréciatif et à du descriptif<sup>717</sup>. Plus que cela, on a dit qu'elles sont liées à des valeurs, à des principes, à des raisons d'être, à des idéaux et à des finalités professionnelles et organisationnelles qui, pour être satisfaits, donnent lieu à des pratiques normatives parfois dissemblables entre les travailleurs sociaux et les organismes qui les emploient. À cet effet, le tableau comparatif qui précède, qu'on peut facilement mettre en lien avec certaines préoccupations morales, éthiques et déontologiques vécues au travail, permet de cibler cette différence qui peut exister entre les pratiques normatives chez les professionnels et chez les employeurs, mais aussi les répercussions possibles de cette dissemblance au niveau des modalités de l'état psychique des répondants au travail.

Au plan théorique, les effets de ces tensions normatives entre les professionnels et ceux qui les encadrent sont souvent associés aux actions propres à la NGP et aux modes de gestion managériaux au sein des organismes. Si les dispositifs de gestions managériaux issus de la NGP

<sup>715</sup> Jean-Philippe Melchior, *op. cit.*, 2007.

<sup>716</sup> François Dubet, *op. cit.*, 2004.

<sup>717</sup> Voir à cet effet Monique Canto-Sperber, *op. cit.*, 1996, p. 1357. Rappelons que, pour cette auteure, l'impératif et le prescriptif de la norme se rapporte à ce qu'il faut faire, ce qu'il est permis ou obligatoire de faire (devoir-agir incontournable). L'appréciatif se rapporterait à son tour à ce qu'il est bien ou correct / mal ou incorrect d'être, de faire, de penser, de ressentir ou d'avoir fait, pensé, ressenti. Bref, le descriptif instruit sur les manières d'être, d'agir, de penser, de sentir les plus fréquentes chez les individus.

sont porteurs de pratiques normatives susceptibles d'être en tension avec le travail des professionnels, c'est d'abord parce qu'ils relèvent d'objectifs calqués sur l'entreprise privée comme la rentabilité, la flexibilité, la productivité ou l'efficacité, mais aussi parce qu'ils imposent de nouveaux mécanismes de contrôle de l'activité capables d'affecter la qualité de l'exercice de la profession. Dans cet ordre d'idée, on laisse entendre que si les professionnels vivent durement cette tension normative, c'est qu'en plus d'intégrer les prescriptions de l'organisation et de leur profession, ils doivent faire correspondre leurs activités professionnelles à des indicateurs de performance qui proviennent de l'employeur, mais aussi de la profession. En ce sens, si les mécanismes de vérification des activités des salariés fournissent un ensemble de résultats à atteindre, on suppose qu'ils peuvent parfois pousser les professionnels à vouloir s'assurer que leurs conduites correspondent avant tout aux exigences organisationnelles. Si tel est le cas et qu'on présume que les indicateurs de la conduite performante sous l'impulsion de la NGP sont en porte-à-faux avec les référentiels normatifs de la profession, il est alors aisé d'induire des conséquences liées au fait de devoir faire correspondre ses activités aux standards de performance de l'organisme avant ceux des normes professionnelles : 1. actualiser un travail vidé de son sens ; 2. agir comme un exécutant ou un technicien à qui on enlève sa capacité d'analyse ; 4. avoir un sentiment de non-contrôlabilité des activités professionnelles ; 5. être préoccupé de ne pouvoir faire ce qui convient de faire auprès des clientèles, et même en souffrir ; etc.

En nous appliquant à bien situer ce discours de fond qui alimente le débat autour de la souffrance au travail, mais aussi, à éviter les rapprochements trop rapides entre les résultats de notre recherche et certains arguments de ce même discours qui ne s'appuient pas sur une vérification



empirique, disons simplement que des répondants ont indiqué qu'ils vivaient de la culpabilité, du remords, de la honte au travail, mais aussi, nous le verrons dans ce qui suit, diverses émotions biopsychologiques comme l'angoisse, l'impuissance et la frustration.

### 7.3.3 Émotions biopsychologiques et souffrance psychique au travail

Au même titre qu'on sait que divers vécus moraux comme le remords, la culpabilité et la honte peuvent surgir en lien avec une façon de faire qu'on réprouve, on peut faire des liens similaires avec d'autres ressentis se trouvant dans les diverses émotions biopsychologiques. Pensons, par exemple, à la déception<sup>718</sup>, au découragement, à la frustration, à l'impuissance ou à l'angoisse. En s'attardant ainsi aux variables les plus en vue comme au point précédent, nous retrouvons les corrélations suivantes :

- moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, plus ils éprouvent du découragement ( $\beta = -0,14$ ), de la frustration, de l'impuissance ( $\beta = -0,11$ ), de la frustration ( $\beta = -0,10$ ) et de l'angoisse ( $\beta = -0,23$ ) au travail ;
- moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleur social, plus ils éprouvent du découragement ( $\beta = -0,15$ ), de la frustration ( $\beta = -0,08$ ), de l'impuissance ( $\beta = -0,16$ ), de la frustration ( $\beta = -0,08$ ) et de l'angoisse ( $\beta = -0,16$ ) au travail.

Ces vécus biopsychologiques, moins axés sur la moralité et l'auto-condamnation que les sentiments moraux exposés plus haut, peuvent cependant instruire sur l'insatisfaction des répondants à contenter un désir de bien faire ce qu'ils ont à faire au travail. Comme ces vécus

---

<sup>718</sup> Rappelons qu'au niveau des moyennes et des écarts-types, et mis à part le stress vécu (4,44), ce sont la frustration (4,21), la déception (3,56) et le découragement (3,41) qui se démarquaient des autres émotions biopsychologiques. Au niveau de la première régression multiple pas à pas, et en lien avec les variances expliquées, c'est la déception (29 %), le découragement (25 %), la frustration (24 %), l'impuissance (23 %) qui furent les quatre variables les plus fortement marquées par les régresseurs.

renvoient à cette difficulté qu'ont les répondants à être confrontés à quelque chose qu'ils ne devraient pas vivre, à des sentis qui révèlent la présence d'obstacles au bien-être au travail, on devine qu'ils peuvent générer leur lot de souffrance psychique chez les professionnels.

Les vécus moraux ou biopsychologiques exposés précédemment sont donc utiles sur le plan de la recherche, car ils permettent de concevoir les conséquences potentielles liées au fait de ne pouvoir faire correspondre sa conduite à l'idée du travail bien fait. Plus encore, ces vécus permettent d'envisager cette répercussion possible liée au fait de ne pas avoir la capacité d'agir avec professionnalisme ou même d'être professionnel<sup>719</sup> au travail : le renoncement au travail bien fait. Cette notion du renoncement au travail bien fait, associée aux travaux de la psychodynamique du travail, de la clinique du travail ou de l'activité en France, demeure bien documentée. À cet effet, et en croisant des idées de théoriciens comme Daloz<sup>720</sup> avec celles d'Yves Clot, Christophe Dejour, Stéphane Haber ou Dominique Lhuillier, on déduit que le renoncement au travail bien fait peut produire une condition de souffrance psychique chez les répondants<sup>721</sup>. Rappelons, à cet effet, que le questionnaire de recherche que nous avons utilisé couvrait plusieurs variables susceptibles d'éclairer le niveau d'ébranlement de la motivation pour le travail bien fait, de mener à des préoccupations éthiques, morales et déontologiques, bref, à de la souffrance au travail<sup>722</sup>.

---

<sup>719</sup> France Jutras, *op. cit.*, 2011, p. 89.

<sup>720</sup> Pour qui la désidéalisée liée au *burnout* serait en mesure d'ébranler toute motivation pour le travail bien fait (Lionel Daloz, *op. cit.*, 2007, p. 87).

<sup>721</sup> Yves Clot, *op. cit.*, 2008, p. 13. Cet auteur fait souvent des rapprochements entre le renoncement au travail bien fait qui peut générer une perte de sens et diverses formes de souffrance psychique au travail (psychopathologie, dépression, *burnout*, etc.).

<sup>722</sup> Pensons, pour mieux comprendre, aux variables suivantes : 1. les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population ; 2. les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique ; 3. la définition d'un service efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations ; 4. les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles ; 5. les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter ; 6. les normes

Ce que nos résultats font aussi ressortir, ce sont ces rapprochements entre des ressentis et la souffrance psychique vécue au travail. Pensons, pour mieux comprendre, à Daloz avec la désidérialisation professionnelle et le *burnout*, à Diane Girard avec le sentiment d'incohérence et les conflits de valeurs, à Serge Perrot avec le sentiment d'incongruence et les conflits de rôles, à Pierre Fortin avec l'étonnement et l'expérience éthique, à Jean-François Mattéi avec l'indignation qui, pense-t-il, permettrait « l'éclosion de ce que nous nommons [...] la conscience morale<sup>723</sup> ». Ces rapprochements, en plus d'évoquer une souffrance au travail dont les origines normatives sont complexes, informent sur la capacité des ressentis à devenir des initiateurs expérientiels de préoccupations/souffrances au travail, des amorces de l'expérience éthique, du tragique de l'action ou de la détresse morale ou des autres termes utilisés pour dire les enjeux moraux au travail chez les répondants. Dès lors, si l'expérience éthique chez Fortin naissait d'une insatisfaction dans la façon dont on fait ou on doit faire les choses, on peut alors mieux saisir la teneur de certaines corrélations où, par exemple, il était fait mention que moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel ou de gérer leur charge de cas, alors plus ils vivent des situations où ils se demandent pourquoi il est de leur devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste<sup>724</sup>.

---

organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement ; 7. il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux dans l'appareil d'État et les dispositifs de gestion qui participent à la déprofessionnalisation du travail social ; 8. les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?, etc.

<sup>723</sup> Jean-François Mattéi, *op. cit.*, 2005, p. 21.

<sup>724</sup> Voir les résultats de la première RMPP, sous les vécus éthiques et déontologiques, à la variable n° 7.

Les résultats permettent enfin de dire que les contingences structuro-organisationnelles actuelles au sein des organismes peuvent, à certains égards, avoir des impacts sur le rapport qu'ont les répondants avec les valeurs morales qui leur sont chères<sup>725</sup> dans l'exercice de leur fonction. En ce sens, si des répondants affirment avoir le sentiment que leur travail n'est utile tant pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société que pour veiller à ce que les droits humains soient respectés, on a vu que cela peut conduire certains à se questionner au plan existentiel, aux plans moral, éthique et déontologique. Or, si on sait que le fait de vivre l'expérience éthique, l'action tragique, les conflits de valeurs, la détresse morale ou le *burnout*, ce n'est pas de tout repos, on en vient à penser que si les répondants qui ont participé à la recherche éprouvent bel et bien du remords, de la honte, de la culpabilité, de la déception, du découragement, de la frustration, de l'impuissance ou de l'angoisse au travail, c'est qu'il y a cette probabilité qu'ils puissent, à un moment ou un autre de leur trajectoire professionnelle, être interpelés par la souffrance psychique au travail. Cette perspective causaliste axée sur la déduction logique des résultats empiriques doit toutefois demeurer tempérée en raison des faibles corrélations que nous avons constatées dans l'ensemble de nos analyses.

Cette attitude prudente du chercheur devient sensée, surtout si l'on considère certains postulats du discours dominant en matière de souffrance au travail. Par exemple, celui où on rapporte que la conflictualité du travail réalisé serait particulièrement exacerbée dans le contexte actuel de la NGP. Et cela, principalement à cause des nouvelles logiques organisationnelles centrées sur la culture de performance, voire, des nouveaux modes de gestion qui transformeraient tant le

---

<sup>725</sup> Voir notamment les variables suivantes de la première et la troisième RMPP sous les vécus moraux : 1. j'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société (variable n° 4) ; 2. j'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (variable n° 5).

système représentationnel des travailleurs sociaux que les façons de faire le travail social. Si les actions de la NGP au sein des organismes qui engagent des professionnels pouvaient à ce point modifier les conditions d'exercice de la profession pour l'ensemble des répondants, on aurait dû observer un nombre plus important de répondants affirmant, par exemple, que les conditions de travail actuelles produisent une grande souffrance au travail. Ce qui ne fut pas le cas, nous l'avons démontré au chapitre précédent.

Toutefois, en se référant aux variables les plus représentatives tant des impressions liées aux conditions de travail que des observations sur les facteurs structuro-organisationnels des RMPP, il y a lieu de faire des liens entre nos résultats et les actions s'inscrivant dans le champ de la NGP. Pensons, par exemple, aux questions des réductions d'effectif, de l'augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles, du rendement professionnel ou des liens employés-employeurs. Chose certaine, il y a, au sein des organismes sociosanitaires, des conditions de travail qui obligent certains, mais pas tous les répondants, à devoir composer avec des vécus biopsychosociaux et des préoccupations éthiques, morales et déontologiques susceptibles de produire de la souffrance psychique.

Si les préoccupations normatives qui interpellent les travailleurs sociaux peuvent engendrer une conflictualité morale parfois difficile à accepter, on sait toutefois, avec des théoriciens comme Patocka, Fortin, Mieth, Roelens, Malherbe et Duhamel, que ce type d'expérience ne produit pas que du négatif. En effet, ces auteurs disent quoi, sinon que nous pouvons cheminer avec, dans le but ultime de faire advenir une nouvelle possibilité de vivre (rapport à soi, aux autres, aux organisations et au monde) et d'intervenir comme travailleur social.

Cependant, nous devons aussi envisager qu'il n'est pas toujours possible de sortir des conflits de devoirs entre les normativités professionnelles, personnelles et organisationnelles la tête haute. En effet, et au contraire du professionnel qui en vient à être sujet de sa pratique ou sujet éthique, certains professionnels peuvent être incapables de trouver une issue positive à ce qui les confronte au travail. En conséquence, ne pas pouvoir trouver d'issue positive à la souffrance vécue au travail peut vouloir signifier un repli, au plan existentiel, dans le renoncement, le découragement, le pessimisme, l'isolement, la consommation de psychotropes, la maladie (*burnout*) et même la mort (le suicide).

Bref, au même titre qu'il fut démontré que le stress, la fatigue de compassion, les conflits de valeurs et la détresse morale vécus au travail sur une longue période peuvent mener au *burnout*, on peut penser de même pour le tragique de l'action, les sentiments moraux, le stress moral et tous les autres termes utilisés pour dire les enjeux moraux au travail.

#### **7.4 Retour sur les hypothèses spécifiques de recherche**

Après avoir éclairé quelques enjeux se rapportant à l'hypothèse générale, nous reviendrons, dans ce qui suit, sur l'ensemble des hypothèses spécifiques qui découlent de cette première hypothèse générale.

Pour débiter, nous regrouperons les six hypothèses spécifiques suivantes :

1. Si les travailleurs sociaux ont l'impression que les normes professionnelles et les normes organisationnelles produisent des prescriptions similaires relativement à ce qu'ils doivent faire (devoirs) pour bien faire leur travail auprès des clientèles, on devrait observer un indice de non-souffrance plus élevée que dans le cas inverse ;

2. si les travailleurs sociaux ont l'impression que les normes professionnelles et les normes organisationnelles produisent des prescriptions dissimilaires relativement à la charge de cas, on devrait observer un indice de souffrance plus élevée que dans le cas inverse ;
3. si les travailleurs sociaux ont l'impression que les normes professionnelles et les normes organisationnelles produisent des prescriptions dissimilaires relativement à leurs champs de compétences, on devrait observer un indice de souffrance plus élevée que dans le cas inverse ;
4. si les travailleurs sociaux ont l'impression que les normes professionnelles et les normes organisationnelles produisent des prescriptions dissimilaires relativement à l'exercice de l'autonomie professionnelle au travail, on devrait observer un indice de souffrance plus élevée que dans le cas inverse ;
5. si les travailleurs sociaux ont l'impression que les normes organisationnelles produisent des prescriptions qui les empêchent d'agir conformément à leur conscience professionnelle, on devrait observer un indice de souffrance plus élevée que dans le cas inverse ;
6. si les travailleurs sociaux ont l'impression que les normes organisationnelles produisent des prescriptions qui les empêchent d'agir conformément aux principes qui régissent l'exercice de la profession, on devrait observer un indice de souffrance plus élevée que dans le cas inverse<sup>726</sup>.

Il n'y a pas que le tableau qui précède (Tableau 28) qui permet de cibler l'impact des normativités en tension dans l'exercice du travail chez les professionnels, l'ensemble des résultats empiriques étayés dans la partie descriptive précédente le fait également. En effet, si les résultats viennent à ce point éclairer la question normative qui est au cœur de la souffrance psychique chez les répondants au travail, c'est que six des hypothèses spécifiques qui guident notre démarche de recherche indiquent spécifiquement cette tension entre les normativités organisationnelles et les normativités professionnelles et ses effets sur les répondants au travail.

---

<sup>726</sup> À noter que les objectifs spécifiques n° 7 et 8 seront abordés plus bas.

Cela dit, il fut difficile, pour les quatre premières hypothèses, de dégager des normes les prescriptions similaires ou dissimilaires permettant d'observer un indice allant de la non-souffrance à la souffrance chez les répondants et concernant plus spécifiquement :

1. les devoirs qu'ils doivent actualiser pour bien faire leur travail auprès des clientèles ;
2. la charge de cas ;
3. leurs champs de compétences ;
4. l'exercice de l'autonomie professionnelle au travail.

S'il fut ardu de répondre à ces hypothèses quant aux prescriptions similaires ou dissimilaires, nous avons quand même pu le faire indirectement à partir des analyses statistiques décrites dans le chapitre précédent. En effet, on peut maintenant concevoir que la tension normative entre les normes professionnelles et organisationnelles, en plus de produire des préoccupations éthiques, morales et déontologiques, crée de la souffrance psychique chez les répondants. Souffrance qu'on peut lier à des variables comme la charge de cas, le champ de compétences et l'exercice de l'autonomie professionnelle.

Pour mieux comprendre, rapportons-nous à la première série de tableaux qui présentait les moyennes et les écarts-types dont le but était de déterminer si les répondants souffrent au travail. Sous les divers vécus éthiques et déontologiques, on y trouvait l'information à l'effet qu'un nombre non négligeable de professionnels éprouvent le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail<sup>727</sup>. Alors si, pour résoudre des problèmes complexes au travail, il faut se référer à d'autres sources que le code de déontologie, on peut aussitôt penser aux valeurs et principes personnels des répondants, aux

---

<sup>727</sup> Voir le tableau sur les moyennes et écarts-types pour divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail.



règles en société, mais aussi, aux règlements administratifs de l'organisme où ils travaillent. Ces règles administratives que nous savons, comme les règles déontologiques, génératrices de normes, de valeurs, de devoirs, de compétences et d'indicateurs de performance qui s'appliquent à baliser ce qui doit être fait auprès des clientèles qui fréquentent les organismes du réseau de la santé et des services sociaux.

On note également la présence de cet autre résultat qui montre que des répondants, en plus d'éprouver le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile, ont besoin de choisir les valeurs qui guident leur conduite professionnelle<sup>728</sup>. Si on en vient à penser qu'une telle préoccupation axiologique en contexte d'intervention difficile implique le besoin de réfléchir à ce qui est important (valeurs), à ce qui a du prix à leurs yeux, voire à choisir les valeurs qui doivent guider leur conduite professionnelle, cela peut évidemment faire écho à l'idée de l'autonomie professionnelle telle que décrite dans la partie théorique du présent projet de doctorat<sup>729</sup> et se retrouvant dans le premier segment d'hypothèses spécifiques présenté plus haut.

Cela dit, si l'autonomie, l'exercice du jugement professionnel et la capacité de gérer la charge de cas évoquent plus que d'autres cette tension normative qu'il est aisé de situer au centre non pas des quatre, mais des 6 hypothèses spécifiques précédentes, il importe de s'y attarder quelque peu.

---

<sup>728</sup> *Ibid.*, se référer aux divers vécus éthiques liés au travail.

<sup>729</sup> Rappelons, à cet effet, la définition proposée par Bénédicte Goulet de Rugy (*op. cit.*, 2000, p. 28-29) : « L'individu autonome sur le plan professionnel est celui qui génère son comportement et les règles qui y correspondent (et donc ses propres stratégies d'action) en réponse aux sollicitations, informations et contraintes du milieu professionnel. Elle s'élabore dans un processus continu et dynamique d'interactions entre l'individu et son milieu professionnel, entre lui et les autres. Elle est variable selon les ressources et les capacités d'apprentissage de l'individu, selon celles de l'environnement et selon les conditions particulières ».

#### **7.4.1 Exercice du jugement professionnel et autonomie professionnelle, au cœur de la souffrance psychique au travail**

En nous inspirant de la recension des écrits, nous avons montré dans un texte paru dans la revue *Reflète* en décembre 2013<sup>730</sup> qu'il est difficile de comprendre le désir chez les travailleurs sociaux d'exercer leur autonomie et jugement professionnel au travail sans le mettre en lien avec les caractéristiques du choc des épistémè, et, pourrait-on ajouter maintenant, avec les caractéristiques de la détresse morale ou avec les termes utilisés pour dire les enjeux moraux au travail. Pourquoi ? Parce que ces deux ensembles de caractéristiques dévoilent cette tension normative sur le plan des référentiels servant à préciser la façon dont les répondants doivent s'approprier les objectifs de leurs interventions et les conditions du rapport qu'ils ont à instaurer avec les clientèles, avec les organisations et avec la société.

Puisque la « confiance que doit inspirer tout professionnel provient [...] de l'intégration de savoirs, de savoir-faire et de savoir-être qu'il met en œuvre de manière appropriée dans l'exercice de son travail<sup>731</sup> », on comprend mieux pourquoi il peut s'avérer difficile, pour les répondants et salariés, de devoir répondre à des référentiels organisationnels et professionnels en tension sur ce qu'il convient de faire (ou non) dans le cadre d'une relation professionnelle au travail. Rappelons, grâce à la dernière RMPP, que ce sont d'abord et avant tout les normes organisationnelles et les facteurs qu'elles contiennent qui sont au centre du choc entre les représentations des répondants et le composé des normes (professionnelles, organisationnelles et sociales)<sup>732</sup>. Cette collision

---

<sup>730</sup> Stéphane Richard, « L'autonomie et l'exercice du jugement professionnel chez les travailleuses sociales : substrat d'un corpus bibliographique », *Reflète*, vol. 19, n° 2, automne, 2013, p. 111-139.

<sup>731</sup> France Jutras, *op. cit.*, 2011, p. 84.

<sup>732</sup> En effet, nous avons indiqué dans le chapitre précédent, et en lien avec la dernière RMPP, que, parmi les normes les plus souvent énoncées, nous retrouvions dans l'ordre cette séquence : les normes organisationnelles avec 70 facteurs ; les normes professionnelles, sociales et organisationnelles avec 55 facteurs ; les normes organisationnelles et sociales avec 45 facteurs ; les normes professionnelles avec 44 facteurs ; les normes sociales avec 36 facteurs ; les

normative explique plus que d'autres la variance des variables dépendantes chez les répondants au travail. On le constate, l'empirie vient donc, de nouveau, confirmer l'idée qu'il y a une tension normative effective entre deux façons de définir, d'assurer et de garantir un travail bien fait, efficace et conforme à l'éthique au sein des organismes où travaillent les répondants.

En outre, si le jugement professionnel se situe principalement sur le plan des idées et des représentations et qu'on peut l'observer tant dans les processus de pensée, les décisions ou les choix d'action à déployer au travail, on comprend qu'il peut servir à légitimer des connaissances (théoriques, méthodologiques et pratiques) en fonction desquelles des professionnels peuvent raisonner, concevoir et justifier leurs conduites auprès des clientèles. Or, tel que nous l'avons montré dans l'article paru dans *Reflets*, mais aussi dans la partie théorique, une pratique autonome est d'abord « celle qui génère son comportement et les règles qui y correspondent<sup>733</sup> ». À ce titre, si l'autonomie professionnelle engage cette capacité des répondants à exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs mandats<sup>734</sup>, on saisit mieux les liens entre l'exercice du jugement professionnel et l'autonomie au travail, mais, surtout, en quoi la question du jugement professionnel peut revêtir un caractère si important au travail chez les répondants. Surtout après s'être appliqué à montrer qu'il peut s'avérer difficile, pour certains, d'actualiser des activités professionnelles dans un contexte de travail qui imposerait des façons d'agir auprès des clientèles ou qui ferait fi de l'exercice du jugement professionnel. D'aucuns

---

normes sociales et professionnelles avec 33 facteurs et les normes professionnelles et organisationnelles avec 28 facteurs.

<sup>733</sup> Bénédicte Goullet de Rugy, *op. cit.*, 2000, p. 28-29

<sup>734</sup> Suzanne Castonguay, *op. cit.* 2008.

croient que c'est justement ce qui arrive au sein des établissements du réseau de la santé et des services sociaux, notamment depuis le début des années 1980<sup>735</sup>.

Des auteurs comme Morency et Simard<sup>736</sup> vont même jusqu'à affirmer, en substance, qu'en matière de contrat de travail, l'employeur d'un professionnel doit saisir qu'en plus de demeurer libre de toute influence et d'avoir la latitude d'exercer son jugement dans l'exécution de ses mandats, les professionnels doivent se comporter d'après les prescriptions de leur code de déontologie. Zaddem nous rappelle qu'on peut quand même demander à des salariés d'agir à l'encontre de leurs valeurs professionnelles et, pire, que les organisations peuvent « les y amener, car elles encouragent parfois la violation des standards éthiques en développant des contre-normes<sup>737</sup> ». Cette donnée de Zaddem, en appui à l'empirie relative à la dernière RMPP<sup>738</sup>, mais aussi aux premiers résultats autour des moyennes et écarts-types, montre le caractère probant d'une telle possibilité au sein des organismes où travaillent les répondants. À juste titre, nous avons relevé que certains répondants sont d'avis que les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, que les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, que le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux, bref, et à un niveau moindre, que les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes

---

<sup>735</sup> Voir les textes suivants : 1. Bénédicte Goulet de Rugy, *op. cit.*, 2000 ; 2. Abraham Franssen, *op. cit.*, 1999 ; 3. Hélène Le Brun, *op. cit.*, 2001 ; 4. Bernard Ravon, *op. cit.*, 2008 ; 5. Donna Baines, et collab., *op. cit.*, 2009.

<sup>736</sup> Marc-André Morency et Jeanne Simard, *op. cit.*, 2005.

<sup>737</sup> Férid Zaddem, *op. cit.*, 2010, p. 57.

<sup>738</sup> Voir plus spécifiquement le tableau-synthèse autour des facteurs les plus représentatifs relativement aux variables du composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales.

professionnelles, que les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population.

En fonction des résultats et des analyses qu'on peut en tirer, on peut donc confirmer positivement les hypothèses spécifiques cinq et six présentées plus haut, à savoir que, si les répondants ont l'impression que les normes organisationnelles produisent des prescriptions qui les empêchent d'agir conformément à leur conscience professionnelle ou les empêchent d'agir conformément aux principes qui régissent l'exercice de la profession, alors on observe un indice de souffrance plus élevée. De fait, si les résultats nous aident à vérifier ces hypothèses spécifiques, voire l'ensemble des hypothèses, ils sont également utiles sur le plan de la recherche, car ils questionnent les positions étayées dans la partie problématique qui indiquent précisément que le fait de devoir agir à l'encontre des valeurs ou normes professionnelles peut avoir pour conséquence de produire des conflits de valeurs, du stress, de la détresse morale, voire le *burnout*<sup>739</sup>

La tentation peut alors être grande de faire parler les résultats dans le sens de certains axes argumentatifs du discours dominant en matière de souffrance au travail. On peut penser, par exemple, à la thèse qui induit l'idée que les modifications du climat organisationnel par la NGP produiraient de nouveaux contextes de travail responsables d'une perte de contrôle sur les activités professionnelles à réaliser auprès des clientèles. Dans cette perspective, on dit des

---

<sup>739</sup> Voir les textes suivants : 1. Gabriella Gustafsson, Astrid Norberg et Gunilla Strandberg, *op. cit.*, 2008 ; 2. Didier Truchot, *op. cit.*, 2004 ; 3. Lionel Daloz, *op. cit.*, 2007 ; 4. Dominique Lhuillier, *op. cit.*, 2009 ; 5. Stéphane Haber, *op. cit.*, 2007 ; 6. Yves Clot, *op. cit.*, 2008 ; 7. Vicent de Gaulejac, *op. cit.*, 2005, 2010 ; 8. Nadia Taïbi, « La violence au travail – De quoi la souffrance au travail est-elle le symptôme ? », *Cités*, 2012, p. I à XI ; 9. Hsiu-Yueh Hsu, et collab., *op. cit.*, 2010 ; 10. Hasida Ben-Zur et Keren Michael, *op. cit.*, 2007 ; 11. Nancy Gallina, *op. cit.*, 2010 ; 12. Sara Luran Schwartz, *op. cit.*, 2007 ; 13. Serge Perrot, *op. cit.*, 2005 ; 14. Diane Girard, *op. cit.*, 2009.

activités professionnelles qu'elles sont ni plus ni moins soumises au tordeur des normativités propres à la logique managériale, à la gestion par résultat, à la planification stratégique, à l'évaluation, à la réduction des déficits, à la réduction des effectifs et à la budgétarisation par programme<sup>740</sup>. Ce qui aurait pour effet de pasteuriser la teneur du professionnalisme dans les activités déployées par les travailleurs sociaux au travail. Peuvent s'associer à cet argument deux tendances lourdes qu'on dit observer chez les employeurs qui embauchent des travailleurs sociaux, celle de « vouloir déterminer, à la place des professionnels, les objectifs de l'intervention professionnelle et même les moyens pour les atteindre », et celle d'exercer un contrôle sur « le temps imparti aux soins et services<sup>741</sup> ». Dans cette ligne de pensée, on va jusqu'à dire que, si les nouveaux modes de gestion des organismes publics sont ce qu'ils sont, c'est à cause de la volonté de contrôle (ou la domination) des États et du marché sur les activités professionnelles, sur le choix des activités et leurs modalités de mise en œuvre<sup>742</sup>. Bref, si l'employeur choisit les activités, les objectifs d'intervention et les moyens de les réaliser auprès des clientèles, il est aisé de faire des professionnels des victimes en puissance et condamnés à devenir des exécutants sous la loupe technicienne et comptable. Dès lors, si on laisse entendre qu'ils sont dépossédés de leur mission, et, par ricochet, de leur jugement professionnel, qu'on sait rattaché à des normes, à des valeurs, à des responsabilités, à des principes, à des compétences, à des savoirs (théoriques, méthodologiques et pratiques), on en vient à dire que, si rien n'est fait, ils seront, tous autant qu'ils sont, incapables d'avoir prise tant sur les conditions d'exercice de leur profession que sur ce qui est au cœur de la profession : la relation d'aide professionnelle.

---

<sup>740</sup> Voir les textes suivants : 1. Vincent de Gaujelac, *op. cit.*, 2010, 2012 ; 2. Alain Dupuis et Luc Farinas, *op. cit.*, 2010.

<sup>741</sup> Hélène Le Brun, *op. cit.*, 2001, p. 6.

<sup>742</sup> Voir les textes suivants : 1. Anne Berquin, *Les soins de santé, entre standardisation et personnalisation*, Paris, Seli Arslan, 2009, 152 p. ; 2. Romaine Malenfant et Guy Bellemare, *La domination au travail, Des conceptions totalisantes à la diversification des formes de domination*, Québec, PUQ, 2010, 222 p. ; 3. Bernard Gangloff, « L'autorité et le pouvoir », dans Jean-Luc Bernaud et Claude Lemoine (dir.), *Traité de psychologie du travail et des organisations*, Paris, Dunod, 2007, p. 249-282.

Chose certaine, car empiriquement prouvée, les répondants ont, au travail, des préoccupations d'ordre éthique qui les amènent à réfléchir, à questionner pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles. En effet, ce type de questionnement, nous l'avons noté de par la nature même de l'éthique ou de l'expérience éthique, se pense difficilement en dehors de ce tiraillement normatif marqué par les attentes/exigences professionnelles, organisationnelles et sociales qui s'appliquent, au quotidien, à prescrire ce que les répondants doivent faire, et, surtout, comment ils doivent le faire auprès des clientèles. On sait toutefois que si les répondants questionnent le bien-fondé de la norme en fonction d'un certain inconfort face à un idéal de conduite prescrit, qu'il soit professionnel et organisationnel, nous avons ciblé cette tendance récurrente dans l'ensemble des tests statistiques en lien avec les enjeux normatifs : chez de nombreux répondants, on observe ce besoin de faire correspondre la conduite à la déontologie professionnelle. Et cela, dans le but d'assurer que leur action soit conforme aux devoirs déontologiques de leur profession, voire que, dans l'exécution de leurs tâches, ils demeurent fidèles aux principes qui régissent l'exercice de leur profession.

Cet ancrage déontologique devient, au regard de certaines affirmations morales qu'on a testées<sup>743</sup> pour le composé des normes professionnelles, organisationnelles et sociales liées au travail, encore plus évident. Par exemple, si on sait qu'il y a un nombre non négligeable de répondants pour qui la définition d'un service efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations, ou que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement, ou, encore, que le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux, alors on comprend mieux la teneur des affirmations voulant

---

<sup>743</sup> Soit dans le dernier tableau des moyennes et écarts-types ou dans la dernière RMPP.

que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, le public en général voire, qu'il soit plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles.

Retenons que, s'il y a un tiraillement certain entre les exigences normatives professionnelles et organisationnelles qui s'appliquent à réguler leurs conduites au travail, on a quand même pu observer que l'ancrage aux normes déontologiques reste important et porteur de sens pour les répondants. Surtout si on considère, par exemple, que la moyenne la plus forte pour le composé de diverses normes (professionnelles, organisationnelles et sociales) liées au travail (4,76) concernait l'opinion voulant que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux soient guidées par des soucis de rendement<sup>744</sup>.

#### **7.4.2 Modèles théoriques sur le stress au travail et la souffrance psychique des travailleurs sociaux au travail**

Toujours en lien avec la question de l'autonomie et de l'exercice du jugement professionnel, on a relevé que les répondants, à cause des conditions dans lesquelles ils travaillent, éprouvent du stress de façon notable. La voie fut alors pavée pour faire un lien avec les modèles causalistes du stress et, plus spécifiquement, avec les travaux de Karasek ou ceux de Siegrist. En effet, ces modélisations précisent que les conditions de travail qui provoqueraient le plus de stress seraient celles qui combinent à la fois des demandes psychologiques élevées, une faible latitude décisionnelle, et un faible soutien social face au travail accompli. Des liens sont alors à faire entre le sentiment de non-contrôle des activités professionnelles pouvant s'apparenter aux deux

---

<sup>744</sup> *Ibid.* Voir le dernier tableau des moyennes et écarts-types pour le composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales liées au travail.



variables<sup>745</sup> les plus souvent évoquées dans notre étude et le manque de reconnaissance/soutien de l'employeur face au travail accompli.

Ces modèles théoriques du stress, en plus de permettre de mieux comprendre comment les conditions de travail peuvent produire de la souffrance, dévoilent une relation de cause à effet itérative que nous retrouvons dans nos résultats et ceux de François Chanlat : la relation entre la charge de travail, le degré d'autonomie, le degré de reconnaissance et d'appui social et le niveau de stress professionnel. Chanlat précise ainsi que « la relation entre la charge de travail, le degré d'autonomie et le degré de reconnaissance déterminera le niveau de stress professionnel<sup>746</sup> ». Ce chercheur va même jusqu'à dire que plus cette relation est négative, plus le travailleur risque d'éprouver des problèmes de santé mentale ou physique. À l'opposé, plus la relation sera positive, plus elle sera profitable (salutogène) pour le travailleur. Or, si ce chercheur explique que le niveau de stress professionnel varie selon le mode de gestion et la configuration qui existeraient entre la charge de travail, le degré d'autonomie et le degré de reconnaissance au travail, il n'est pas le seul à le faire. En effet, des liens similaires étaient proposés dans les travaux portant sur les déterminants organisationnels capables de favoriser la rétention des employés, sur les facteurs qui favorisent ou non la constitution d'un milieu de travail sain, sur les caractéristiques d'un bon climat organisationnel, d'un travail qui a du sens. Ces mêmes liens se retrouvent dans notre projet de recherche<sup>747</sup>.

---

<sup>745</sup> Voir les variables suivantes : - je suis capable de gérer ma charge de cas ; - j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social.

<sup>746</sup> Jean-François Chanlat, *op. cit.*, 1999, p. 36.

<sup>747</sup> Pensons, par exemple, aux liens entre les variables suivantes que nous ferons plus loin : le besoin, pour les répondants, de pouvoir gérer leur charge de cas, d'exercer leur jugement professionnel et d'être bien traités (reconnaissance) par leur employeur et cette tendance récurrente à l'effet qu'ils veulent bénéficier d'une latitude décisionnelle au travail.

On se rend compte que les résultats autour de l'exercice du jugement professionnel et de l'autonomie professionnelle, comme ceux portant sur la capacité des répondants à gérer leur charge de travail, apportent quelque lumière sur le rôle important des liens relationnels employés et employeurs dans l'incidence de la souffrance vécue au travail. Ces liens ont été testés dans plusieurs questions posées aux répondants, comme en témoigne les énoncés suivants :

- les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussion entre les travailleurs sociaux et l'employeur ;
- on m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle ;
- je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux ;
- mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis ;
- j'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail ;
- lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur.

En somme, comme nous savons qu'il peut s'avérer difficile de déployer une conduite professionnelle à partir d'exigences organisationnelles susceptibles de porter atteinte à l'expression de l'autonomie professionnelle, le tableau se complexifie davantage si, par exemple, les répondants affirment ne pas avoir la reconnaissance de l'employeur ou n'être pas bien traités par ce dernier. D'ailleurs, et même si les variables sur la relation employé-employeur arrivent loin derrière celles portant sur l'exercice du jugement professionnel ou sur la capacité à gérer sa charge de cas dans la première RMPP, nous verrons dans ce qui suit que ce n'est pas le cas pour la deuxième, la troisième et la cinquième.

### 7.4.3 Charge de cas, au centre des préoccupations morales et de la souffrance psychique au travail

En précisant la charge de cas comme ce qui désigne globalement « l'ensemble des services directs et indirects que le travailleur social doit offrir aux personnes dans le cadre de sa fonction<sup>748</sup> », on a montré plus haut pourquoi, s'ils ne sont pas capables d'offrir des services professionnels qu'ils jugent éthiquement / moralement / déontologiquement adéquats, les répondants éprouvent, à des degrés divers, du remords, de la culpabilité, de la honte ou d'autres émotions biopsychologiques. Comme ce fut le cas pour la question de l'autonomie et de l'exercice du jugement professionnel, il est aisé d'imaginer les conséquences liées au fait de se voir contraint de ne pas pouvoir réaliser correctement des activités professionnelles liées à des demandes de services comme celles énumérées dans ce qui suit :

- les entrevues avec les personnes (face à face ou téléphonique) [...] ; - les interventions inhérentes au rôle d'intervenant-pivot, de gestionnaire de cas ou aux tâches de coordination ; - les discussions de cas (réunions cliniques, élaboration des plans d'interventions (PI) et des plans de services individualisés (PSI), rencontres interdisciplinaires, etc.) ; - les séances de supervision et de consultation ; - les démarches (téléphoniques ou écrites) pour l'orientation, les références et la liaison ; - la tenue des dossiers : rapports psychosociaux, notes évolutives, etc. ; - les témoignages devant les tribunaux ; - les interventions de groupe ; - les interventions de prévention<sup>749</sup>.

Par cette seule citation qui détaille ce que comprend la charge de cas chez les travailleurs sociaux, on peut mieux comprendre pourquoi cette dernière, avec la charge de travail<sup>750</sup>, fut si souvent liée à la question de l'intensification du travail dans les textes recensés, et par là, au sentiment que les

---

<sup>748</sup> OPTSQ, *op. cit.*, 2009, p. 8.

<sup>749</sup> *Ibid.*, p.8.

<sup>750</sup> OTSTCFQ, *op. cit.*, 2009, p. 9, on retrouve cette définition la charge de travail : « La charge de travail désigne l'ensemble des activités professionnelles et administratives exécutées par le travailleur social dans l'exercice de sa fonction. Nous référerons ici aux activités professionnelles ou administratives accomplies par un professionnel sans que celles-ci soient destinées ou afférentes à un de ses dossiers en particulier ». Un peu plus loin, le document précise « quelques exemples d'activités liées à la charge de travail » : « - le développement et la mise en œuvre de projets ; - les activités de formation continue, de codéveloppement professionnel ; - la participation à des réunions administratives ; - la participation à des comités : tables de concertation, comités interdisciplinaires, comités de nature professionnelle (à l'ordre, par exemple) ; - la supervision de nouveaux professionnels, de stagiaires, de bénévoles, etc. ; - les activités de liaisons ou de consultation auprès d'organismes » (le souligné vient de nous).

professionnels se sentent débordés, pressés et incapables d'offrir des services dit de qualité dans un contexte de travail qui serait devenu dès plus exigeants. Ces corrélations autour de l'intensification du travail et de la souffrance psychique sont plus fréquentes lorsqu'on les situe dans l'optique managériale et entrepreneuriale qui alimentent le slogan du « faire plus, plus vite et avec moins ». En effet, si on dit que les professionnels travaillent d'arrache-pied, c'est parce qu'ils doivent faire face à des exigences multiples<sup>751</sup>, et, en même temps, composer avec le peu de ressources (matérielles, humaines et financières) mises à leur disposition pour faire du bon travail.

Rappelons que les employeurs ont la responsabilité d'ordonner les services directs et indirects que doivent fournir les travailleurs sociaux dans le cadre de leurs fonctions. Ils ont aussi le devoir de leur assigner le nombre de dossiers-clients, et cela, soit par imposition, soit par collaboration (avec les professionnels). Or, si nous avons indiqué dans la partie théorique qu'il est possible de penser que les deux puissent déterminer la charge de cas capable de garantir des services de qualité, nous savons cependant que les employeurs et les professionnels ne réussissent pas toujours à s'entendre sur le nombre raisonnable d'interventions à allouer au travailleur. En effet, et dans l'optique de l'OTSTCFQ, nous avons relevé que, si les discussions sur les outils servant à mesurer les activités professionnelles au sein des organisations peuvent parfois être problématiques, ce serait à cause de « certains problèmes d'appréciation de part et d'autre<sup>752</sup> ». Cette information est utile, car si on sait qu'avoir une prise sur la charge de cas a une incidence sur les différentes variables dépendantes au travail, le fait de cibler ce conflit d'appréciation

---

<sup>751</sup> Pensons à la manière dont les répondants percevaient ce qu'a connu leur milieu de travail (au cours des dernières années) et qui renvoyait à la question de l'augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes (2<sup>e</sup> RMPP).

<sup>752</sup> OPTSQ, *op. cit.*, 2009, p. 6.

employé-employeur permet de mieux concevoir pourquoi la question de la capacité à gérer sa charge de cas chez les répondants engendre des préoccupations morales, éthiques et déontologiques, voire de la souffrance psychique.

Comme pour la question de l'autonomie et de l'exercice du jugement professionnel, cette idée d'avoir prise sur la charge de travail semble étroitement liée au désir, chez les répondants, d'assurer leur latitude décisionnelle au travail. Si on pousse un peu plus loin l'observation, on peut lier cet appétit pour la contrôlabilité de leurs activités professionnelles aux diverses stratégies du faire-face dans la partie théorique, et, plus spécifiquement, aux prescriptions invitant les professionnels à lutter pour se réapproprier leur espace clinique. On leur demande de réinvestir ce qui donne une légitimité ultime à l'exercice de la profession et qu'on dit menacé par la NGP : la relation d'aide professionnelle. Ce type de prescription nous rappelle cet appel lancé aux professionnels pour qu'ils préservent leur sens critique et leurs capacités d'analyse, et cela, en vue de ne pas devenir de simples exécutants, des techniciens du nouvel ordre managérial étatique. On pourrait continuer d'étaler les prescriptions faites aux professionnels, mais gardons à l'esprit que nombreux sont les arguments servant décrire ce qui interpelle les travailleurs sociaux au travail et les façons qu'ont ou peuvent avoir ces derniers d'y faire-face. Les enjeux portant sur la préservation de la charge de cas, sur l'exercice du jugement professionnel ou sur la relation employés-employeurs, sont de ceux-là.

Retenons enfin que la latitude décisionnelle<sup>753</sup>, on l'a dite menacée par les nouveaux modes de gestion managériaux au sein des organismes publics depuis le début des années 1980. À cet effet, on a rapporté que nombreux sont les discours qui établissent une causalité quasi incontestable

---

<sup>753</sup> Pour nous, la latitude décisionnelle est étroitement liée à ce besoin/sentiment de contrôlabilité des activités professionnelles au travail chez les travailleurs sociaux. Il est donc difficile d'envisager l'un sans l'autre.

entre la NGP et le contrôle (la mesure) de la performance au travail. On a aussi fait état de ce contre-discours qui induit l'idée que le contrôle de la performance est un objectif légitime, sinon inévitable, dans les conjonctures sociales et économiques actuelles. En effet, les arguments légitimant la NGP au sein de l'appareil d'État supposent quoi, sinon que l'administration publique ne pouvait plus durer ainsi, que les finances (publiques) issues de l'État providence nécessitaient d'être repensées grâce aux façons de faire issues de l'entreprise privée<sup>754</sup>. Si on semble admettre que la culture de performance est devenue une réalité incontournable, un mal nécessaire, on a relevé plusieurs prescriptions visant à rappeler qu'elle doit quand même se déployer dans le respect des habiletés et des compétences des professionnels. En ce sens, et face à l'usage accru des systèmes de pondération organisationnelle servant à contrôler la performance des professionnels, et, par ricochet, leur charge de travail et de cas, on a noté ces nombreux discours qui recommandent que ces systèmes puissent impliquer les professionnels dans la détermination des mesures de performance, et, plus spécifiquement, dans le ciblage des indicateurs servant à mesurer les activités attendues des salariés au travail.

On s'en rend compte, la question de la pondération de la charge de cas permet de situer avec plus d'aplomb le conflit sur le plan des référentiels normatifs servant à préciser la façon dont les professionnels doivent s'approprier les objectifs de leurs interventions et les conditions du rapport qu'ils ont à instaurer avec les clientèles. En effet, la capacité de gérer la charge de cas au

---

<sup>754</sup> Le passage suivant évoque les principaux arguments en question : « La révolution managériale, initiée dans le privé, va servir de modèle pour transformer les services et les institutions publiques à partir des postulats suivants : les formes de gestion des entreprises publiques et de l'État sont bureaucratiques, archaïques, coûteuses, inefficaces, il convient de les "moderniser" ; il faut donc introduire une exigence d' "efficacité productive" dans tous les services public à tous les niveaux de l'organisation sur le modèle du management privé considéré comme "moderne", performant, rentable et efficace ; les administrations sont réputées pour demander toujours plus de moyens sans se préoccuper des résultats produits, il convient d'inverser ces mauvaises habitudes et d'affecter les moyens en fonction des résultats » (Vincent de Gaulejac et Antoine Mercier, *Manifeste pour sortir du mal-être au travail*, Desclée de Brouwer, Paris, 2012, p. 109).

travail soulève un enjeu de fond qui est au centre des tensions normatives entre les répondants et les employeurs, celui du nombre raisonnable de gestes professionnels à effectuer dans une période de temps donnée<sup>755</sup>. Si cet enjeu est, comme la question de l'exercice du jugement professionnel, rattaché à cette volonté d'engagement pour préserver une latitude décisionnelle, ce peut être parce qu'ils s'inscrivent tous les deux dans un contexte d'exercice de la profession où les nouveaux mécanismes de contrôle de la performance interpellent plus les répondants qu'avant. Peut-être que les professionnels qui sont appelés à répondre aux objectifs fixés par les organismes et qui les poussent à actualiser des conduites centrées sur les résultats à atteindre n'ont de cesse de vouloir faire correspondre leurs activités professionnelles aux règles, aux valeurs et aux finalités de la profession ? Chose certaine, vouloir gérer la charge de cas au travail soulève des enjeux qui posent le devoir-agir des professionnels dans un carrefour d'exigences multiples : celles de la profession, de l'organisme, mais aussi du public qui réclame des services professionnels de qualité. On en déduit qu'il n'est pas simple pour les professionnels d'être au service du développement de l'organisme, des citoyens, et, en même temps, de respecter l'honneur et la dignité de la profession<sup>756</sup>.

Par ailleurs, si autant de rapprochements sont faits entre la culture de performance, l'intensité de la charge de travail et la précarité des emplois dans les écrits, bref, si on laisse entendre à ce point que les nouvelles conditions du métier favorisent un climat de compétition entre les

---

<sup>755</sup> Rappelons de nouveau que cette question a, jusqu'à maintenant, reçu très peu d'attention des chercheurs en travail social.

<sup>756</sup> Denys Dupuis rapporte l'opinion émise par le Tribunal des professions à ce sujet : « Le tribunal des professions exprime l'opinion qu'il faut associer la notion de dignité à celle du lien de confiance à préserver avec le public, d'où provient la clientèle à qui des services sont ou seront éventuellement fournis. Dans ce contexte, il faut éviter de ternir l'image de notre profession, et la réputation de nos collègues, par une conduite inappropriée » (Denys Dupuis, « Déontologie. Le respect de l'honneur et de la dignité de la profession », disponible sur le site de l'Ordre des psychologues du Québec à l'adresse suivante : [http://www.ordrepsy.qc.ca/pdf/2008\\_05\\_Respect\\_honneur\\_dignite\\_de\\_la\\_profession.pdf](http://www.ordrepsy.qc.ca/pdf/2008_05_Respect_honneur_dignite_de_la_profession.pdf) (page web consultée le 24 janvier 2014).

professionnels, une logique du *chacun pour soi* capable d'effriter les solidarités, le faire ensemble, le type de réponse (stratégie du faire-face) de ces derniers face aux conditions de travail jugées difficiles devient alors un angle d'approche à privilégier. En cela, si on a constaté qu'il n'y a pas de peurs très marquées chez les répondants de perdre leur emploi ou leur titre professionnel à cause des conditions dans lesquelles ils travaillent, il y a diverses émotions biopsychologiques et divers vécus éthiques, moraux et déontologiques qui permettent de dire que les répondants réagissent et agissent face aux conditions de travail dites difficiles au sein des organismes où ils travaillent.

#### **7.4.4 Stratégies du faire-face au travail déployées par les travailleurs sociaux**

Si les résultats permettent d'affirmer que les travailleurs sociaux ne sont pas à l'abri des nouvelles conditions structuro-organisationnelles qui ont le potentiel de produire des mutations de leurs valeurs, de leurs rôles et de leurs activités au sein des organisations où ils travaillent, voire de la souffrance psychique, les façons qu'ont ces professionnels de faire face aux conditions de travail jugées difficiles demeurent un angle d'approche des plus utiles pour critiquer les discours dominants qui portent sur les déterminants de la souffrance au travail.

Ainsi, en plus d'avoir noté que les conditions de travail pouvaient être envisagées différemment selon les répondants, que les uns pouvaient réagir à certains contextes de travail et d'autres non, on a pu se rendre compte de la chose suivante : les divers vécus biopsychosociaux, éthiques, moraux et déontologiques qu'expérimentent les professionnels impliquent toujours, en toile de fond, des perceptions<sup>757</sup>, des évaluations<sup>758</sup>, des réactions<sup>759</sup> et des réponses (faire-face) engendrées

---

<sup>757</sup> Se rapporte, par exemple, à la perception de ce qui ne va pas au travail (conditions de travail jugées difficiles).



par les principaux déterminants jugés difficiles au travail. Il nous est donc apparu difficile, au niveau tant théorique qu'empirique, de cibler les stratégies du faire-face (la réponse) sans prendre en compte les façons qu'ont les répondants de percevoir, et d'évaluer les conditions qu'ils jugent difficiles au travail.

Qui plus est, si nos résultats ont permis d'affirmer que les conditions de travail actuelles au sein des organismes sociosanitaires modifient le rapport qu'ont certains répondants avec l'exercice de leur profession, il s'avère que l'analyse des stratégies du faire-face, en plus de repérer les déterminants structuro-organisationnels et à leurs répercussions, permet de mieux saisir le rapport en question, et, par conséquent, les contextes de travail capables de produire des tensions normatives, voire de générer différentes modalités de la souffrance vécue au travail. Bref, en ciblant les efforts déployés par certains répondants pour comprendre, maîtriser, éliminer, réduire ou tolérer les différentes contraintes du travail capables de miner leur bien-être, on accède à une source d'information fondamentale pour la recherche.

Rappelons ainsi, en lien avec les RMPP qui portaient sur les stratégies du faire-face, quelques faits marquants. Le plus important à souligner demeure la confirmation de toutes les questions et hypothèses qui guidaient les deuxième et troisième RMPP<sup>760</sup>. Par exemple, et même si les corrélations furent relativement faibles dans l'ensemble, nous avons démontré que :

plus les conditions de travail sont difficiles, alors plus les répondants mobilisent des stratégies du faire-face au travail (2<sup>e</sup> RMPP) ;

---

<sup>758</sup> Se rapporte, par exemple, à l'évaluation faite par l'individu ou les individus des ressources internes et externes qu'ils ont pour faire-face à ce qui ne va pas au travail.

<sup>759</sup> Se rapporte, par exemple, aux réactions psychophysiologiques.

<sup>760</sup> Nous n'aborderons pas les résultats de la 4<sup>e</sup> RMPP, car ils ont révélé peu de choses susceptibles d'éclairer cette partie sur les stratégies du faire-face (voir le segment s'intitulant « Synthèse et tendance globale des résultats »).

plus un individu ou un groupe d'individus possèdent des façons de faire face aux défis posés par les conditions de travail difficiles, alors mieux il se porte et moins il connaîtra de souffrance au travail (3<sup>e</sup> RMPP).

Même faibles sur le plan des variances expliquées, les résultats demeurent utiles au plan théorique. À titre d'exemple, si nous avons appris que la consommation de psychotropes ou d'alcool<sup>761</sup> s'avère très peu représentative chez les répondants, que ces derniers consomment peu en lien avec les conditions dans lesquelles ils travaillent, ils manifestent d'autres types de réponses (stratégies) que l'analyse des deux dernières hypothèses spécifiques qui suivent permettra de révéler.

7. si les travailleurs sociaux ont l'impression d'avoir accès à des ressources organisationnelles pour faire face aux dilemmes moraux, aux conflits de valeurs ou à toutes autres formes de souffrance liée aux conditions de travail, on devrait observer un indice de non-souffrance plus élevée que dans le cas inverse ;

Pour vérifier cette hypothèse, un bref retour sur les données compilées dans la recension des écrits s'impose. En effet, nous avons précisé dans la partie théorique que la souffrance au travail était très souvent corrélée à des caractéristiques structuro-organisationnelles, dont le climat organisationnel, mais aussi, le climat éthique. Rappelons que ces deux concepts renvoient, chez des auteurs comme Larivière, Brunet, Hansung, Morin, Ulrich, O'Donnel, Taylor, Farrar et collab., à deux choses : la première, à la perception qu'ont les salariés des conditions de travail qui peuvent agir sur leurs conduites, sur leur rôle et sur leurs activités professionnelles<sup>762</sup> ; la deuxième renvoie aux perceptions qu'ont les salariés de la manière dont ils sont traités par l'employeur, et, plus particulièrement, aux moyens mobilisés par ce dernier pour les aider à

---

<sup>761</sup> Bien que ces variables se trouvaient dans les diverses émotions biopsychologiques. Mais il est aisé de concevoir qu'elles peuvent aisément se convertir en stratégies du faire-face négatives comme nous l'avons relevé dans la partie théorique.

<sup>762</sup> Voir plus spécifiquement le texte de Luc Brunet, *op. cit.*, 2011.

affronter les enjeux et problèmes éthiques rencontrés dans l'exercice de leur fonction.

Nous avons aussi précisé que l'angle habituel pour aborder la perception qu'ont les professionnels sur la façon dont ils sont traités reste le mode de gestion en contexte de NGP. En effet, depuis la configuration de l'action publique amorcée par la NGP, on ne cesse de marteler l'idée que le mode de gestion managérial serait responsable de l'augmentation des pratiques centrées sur l'atteinte d'objectifs et commandées par les directions des organismes, de l'imposition, au sein des organismes publics, d'une culture de performance.

Or, il est difficile d'aborder les modes de gestion sans s'arrêter aux actions des administrateurs qui ont la responsabilité d'assurer un milieu de travail productif, compétitif et où les employés sont capables d'atteindre des objectifs de rendement. Toutefois, nous savons que ces objectifs peuvent, lorsqu'ils s'inscrivent dans une culture de performance propre à la NGP, être stimulés par des idéaux difficiles à atteindre, contradictoires (injonction paradoxale) et, pour certains, susceptibles de mener dans l'hypertravail<sup>763</sup>.

Qu'il s'agisse des facteurs nous permettant de déterminer ce qui favorise la rétention des professionnels<sup>764</sup>, ce qui caractérise un climat de travail sain<sup>765</sup>, un bon climat de travail<sup>766</sup> ou un travail qui a du sens<sup>767</sup>, nous savons que la perception qu'ont les professionnels de la façon dont ils sont traités (ou reconnus) par les gestionnaires joue un rôle significatif sur leurs états

---

<sup>763</sup> Rappelons une définition de l'hypertravail : « Dépassement significatif d'une charge raisonnable de travail sur une longue période de temps, ceci généralement sans demande explicite » (Serge Marquis, *op. cit.*, 2004, p. 8.

<sup>764</sup> Voir les textes suivants : 1. Chantale Tremblay, *op. cit.*, 2008 ; 2. Kim Hansung, *op. cit.*, 2008.

<sup>765</sup> Kevin E. Kelloway et Arla L. Day, *op. cit.*, 2005.

<sup>766</sup> Claude Larivière, *op. cit.*, 2007.

<sup>767</sup> IRSST, *op. cit.*, 2008.

psychiques au travail, mais aussi, sur les stratégies du faire-face qu'ils mobilisent. Nous savons également, grâce à l'analyse autour des moyens organisationnels qui sont identifiés pour penser le climat éthique, combien le dialogue, l'entraide mutuelle, la réflexion critique interprofessionnelle et l'aide à la prise de décision font partie des stratégies du faire-face envisagées pour répondre à ces milieux de travail où on dit que les professionnels seraient de plus en plus interpellés par les questions d'ordre morale, éthique ou déontologique.

Le questionnaire d'enquête comportait d'ailleurs plusieurs références directes ou indirectes<sup>768</sup> au fait d'être (ou non) bien traité par l'employeur. À cet effet, nous découvrîmes plusieurs relations causales intéressantes, comme celle indiquant que, dans une situation où leur employeur leur demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de leurs compétences professionnelles, si les répondants n'ont pas l'impression d'être bien traités, alors ils tendront à défendre leur champ de compétences<sup>769</sup>. Ces rapports entre le fait d'être bien traité, les demandes visant à accomplir des tâches qui s'écartent de leurs compétences et la volonté de défendre leur champ de compétences peuvent être mis en relief avec la première RMPP où l'on disait précisément que mieux les répondants sont traités, moins ils se questionnent au plan moral ou éthique<sup>770</sup>. On peut également lier le tout à cette corrélation dans la troisième RMPP<sup>771</sup> qui précise que plus les répondants sont d'accord avec le fait que, lorsqu'on leur demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de leurs compétences professionnelles, ils défendent leur champ de compétences, alors plus ils éprouvent

---

<sup>768</sup> Bien qu'il y avait une variable qui questionnait précisément les répondants sur l'impression d'être bien traité par leur employeur, d'autres questions pouvaient également faire écho au traitement. Pensons, par exemple, aux questions impliquant la reconnaissance de l'employeur sur le travail accompli par les répondants, sur l'accès à la supervision, sur les relations discursives entre employés-employeurs, etc.

<sup>769</sup> Voir la 2<sup>e</sup> RMPP, sous les diverses stratégies du faire-face au travail, le tableau 1 et la variable n° 1.

<sup>770</sup> Voir la 1<sup>ère</sup> RMPP, sous les vécus éthiques et moraux, la variable n° 1.

<sup>771</sup> Voir la 5<sup>e</sup> RMPP, sous les divers vécus déontologiques, la variable n° 5.

le besoin de s'assurer que leur action soit conforme aux devoirs déontologiques de leur profession.

Ces rappels font comprendre que le fait d'être bien traité par l'employeur peut réduire l'interrogation philosophique, favoriser la défense du champ de compétences qui, à son tour, créerait le besoin de s'assurer que la conduite professionnelle soit conforme aux devoirs déontologiques de la profession. Ces stratégies seraient particulièrement mobilisées lorsque l'employeur demande aux répondants d'accomplir des tâches qui s'écartent de leurs compétences professionnelles. On le constate, le fait d'être bien traité ne produit pas nécessairement un comportement conciliant de type passif où le répondant exécute les yeux fermés ce que l'employeur demande, bien au contraire. C'est là un des liens corrélatifs intéressants qu'on peut aussi lier à la variance expliquée la plus forte de la seconde RMPP<sup>772</sup> qui indiquait précisément que, lorsque les répondants ne pensent pas avoir les ressources (en eux ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, ils en informent l'employeur. Ces résultats évoquent donc l'idée que, même bien traités par l'employeur, les répondants peuvent mobiliser des stratégies du faire-face qui cherchent à avoir une prise sur leurs compétences professionnelles au travail. Ce qui s'apparente à ce récurrent désir chez les répondants : celui de pouvoir bénéficier d'une latitude décisionnelle au travail.

Ce désir de bénéficier d'une marge de manœuvre au travail, on le conçoit mieux maintenant avec les analyses autour des RMPP, n'évacue pas l'importance du rapport employeur-employé. Cela rappelle les travaux de Goulet de Rugy<sup>773</sup> sur l'autonomie professionnelle que nous avons

---

<sup>772</sup> Voir la 2<sup>e</sup> RMPP, sous les diverses stratégies du faire-face au travail, la variable n° 2.

<sup>773</sup> Bénédicte Goulet de Rugy, *op. cit.*, 2000, p. 28.

présentés dans la partie théorique. En effet, cette chercheuse précisait que les professionnels qui prennent des initiatives et des décisions autonomes ne le font pas en rupture avec les contextes de travail. Pour mieux comprendre, rapportons-nous à ce passage où elle précise qu'un professionnel autonome est celui qui est en mesure de générer « son comportement et les règles qui y correspondent (et donc ses propres stratégies d'action) en réponse aux sollicitations, informations et contraintes du milieu professionnel<sup>774</sup> ». Ce que les travaux de cette chercheuse, combinés à nos résultats autour des stratégies du faire-face, permettent d'affirmer, c'est que le sentiment de contrôlabilité des activités professionnelles au travail chez les répondants dépend, dans une large mesure, de l'interaction favorable ou non avec un environnement de travail (employeur). Cela revient à dire qu'il est probable que le mode de gestion organisationnel puisse avoir une influence positive ou négative sur l'expression et le développement de l'autonomie des professionnels qui ont participé à notre recherche.

Ce que les résultats permettent aussi de faire, c'est de dépasser de la croyance que ce n'est que lorsqu'ils ne sont pas bien traités que les répondants mobilisent des stratégies du faire-face. Le fait d'être bien traité, quoiqu'il diminue l'interrogation morale ou éthique, n'arrête en rien la volonté de certains répondants de défendre leur champ de compétence, leur marge de manœuvre au travail.

Par ailleurs, et grâce aux trois facteurs de la deuxième RMPP qui expliquent plus que les autres la variance des stratégies du faire-face déployées par les répondants, on apprend que, s'il est difficile pour les répondants de gérer leur charge de cas, de discuter des conditions de travail avec l'employeur ou d'être bien traité par ce dernier, alors ils déploient davantage des stratégies du

---

<sup>774</sup> *Ibid.*, p. 28.

faire-face au travail. Or, si nous disions plus haut que le fait d'être bien traité peut avoir une incidence sur l'action visant à défendre le champ de compétence au travail, il faut garder à l'esprit les résultats de la première RMPP où il fut établi que le fait de ne pas être bien traité par l'employeur a des conséquences sur le plan des vécus biopsychologiques et des vécus éthiques, moraux et déontologiques. En ce sens, nous savons, grâce aux différentes RMPP, que plus les répondants ont l'impression de pas être bien traités par l'employeur, alors : 1. plus ils éprouvent de l'impuissance, de la frustration, du découragement et de la déception ; 2. plus ils actualisent des stratégies du faire-face au travail. Si, par opposition, on peut conclure que plus les répondants ont l'impression d'être bien traité par l'employeur, alors moins ils risquent d'éprouver ces émotions biopsychologiques, on doit toutefois nuancer notre propos en ce qui a trait aux stratégies du faire-face. Pourquoi ? Parce que les explications qui précèdent le montrent : on ne peut conclure que plus les répondants sont bien traités par l'employeur, alors moins ils vont déployer des stratégies du faire-face au travail.

Même si nous avons partiellement confirmé la septième hypothèse spécifique, d'autres résultats peuvent être colligés pour rendre encore plus solide la confirmation. Ainsi, dans l'idée même d'avoir ou non accès à des ressources organisationnelles pour faire face aux dilemmes moraux ou autres problématiques liées aux conditions de travail, on peut poser la question de l'accès à la supervision. En effet, il est aisé de supposer que l'employeur qui fournit l'accès à la supervision professionnelle participe au climat de travail qui rend possible le faire-face aux dilemmes moraux ou autres problématiques chez les professionnels. Or, il a été démontré<sup>775</sup> dans la première RMPP que le fait d'avoir accès à la supervision a des conséquences sur les variables dépendantes, mais

---

<sup>775</sup> La question de l'accès à la supervision a également été abordée dès la première RMPP et a permis de croire à une incidence réelle (de l'accès à la supervision) sur des vécus comme l'impuissance, la déception, etc.

aussi, avec la deuxième RMPP, sur les stratégies du faire-face déployées au travail. Ce qui nous permet de conclure que la supervision, considérée comme une stratégie du faire-face, apparaît comme une ressource significative chez les répondants pour contrer la souffrance psychique au travail.

Enfin, si, dans l'énoncé même de l'hypothèse spécifique, on trouve l'intégralité de l'énoncé d'une variable indépendante<sup>776</sup> qui vise à savoir si les répondants ont l'appui de l'employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux rencontrés au travail, les résultats ressemblent beaucoup à ceux qui sont liés au fait d'être bien traité par l'employeur ou à ceux portant sur l'accès à la supervision. En effet, si on regagne les résultats de la première RMPP, il est dit, par exemple, que moins les répondants ont l'appui de leur employeur pour résoudre les dilemmes moraux, plus ils peuvent éprouver de la déception et du découragement. Dans la deuxième RMPP, nous l'avons noté, cet appui de l'employeur aurait des correspondances avec des stratégies du faire-face comme celle visant à rechercher la collaboration des autres pour réclamer des changements aux conditions de travail. Cette perspective, qui ouvre sur l'implication et la participation d'autrui, nous le verrons dans ce qui suit, est au centre des résultats de la troisième RMPP.

8. si les travailleurs sociaux ont l'impression qu'ils peuvent, individuellement ou en groupe, agir sur les déterminants structuro-organisationnels qui ont une incidence sur eux et sur leurs pratiques auprès des clientèles, on devrait observer un indice de non-souffrance plus élevée que dans le cas inverse.

---

<sup>776</sup> Variable qu'on trouve sous les impressions liées aux conditions de travail.



Pour la huitième et dernière hypothèse spécifique, on peut déjà répondre à l'affirmative. En effet, et en se référant à la troisième RMPP, on a pu confirmer que, si un individu ou un groupe d'individus possèdent des façons de faire face aux défis posés par les conditions de travail difficiles, ils s'en porteront mieux et il y aura moins de stress, d'angoisse, d'impuissance, de frustration vécue, etc. On peut dire de même avec certains vécus moraux, déontologiques et éthiques, qu'ils soient combinés ou non. Comme nous l'avons fait pour tous les résultats recensés jusqu'à maintenant, et bien que les variances expliquées par les stratégies du faire-face déployées au travail par les répondants demeurent plutôt faibles dans l'ensemble, on trouve quelques résultats qui méritent notre attention.

Une des belles découvertes de cette troisième RMPP reste, sans contredit, les stratégies du faire-face les plus souvent énoncées par les répondants. Ainsi, et comme le désir pour une latitude décisionnelle au travail chez les répondants découle de la fréquence des variables portant sur la capacité de gérer leur charge de cas, d'exercer leur jugement professionnel ou d'avoir de bons rapports avec leurs employeurs, on constate le même phénomène avec les stratégies du faire-face qui reviennent le plus souvent. Toutefois, dans la perspective des stratégies du faire-face, cette latitude décisionnelle ne concerne pas que les répondants, elle implique maintenant d'autres individus, la population en l'occurrence. En effet, la variable la plus souvent nommée par les répondants indique que si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, les répondants militent alors pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions. Le monde en question, ça peut évidemment être la clientèle qui requiert les services des

professionnels, mais aussi tous les citoyens préoccupés par l'orientation politique des services publics.

Or, cette stratégie du faire-face qui implique autrui aurait pour conséquence de moins affecter les répondants sur les plans biopsychosocial, éthique, moral et déontologique au travail. Ainsi, et parce qu'elle implique la participation de la population et vise à changer les processus décisionnels qui se font en vase clos, en plus d'évoquer la délibération collective, elle induit l'idée d'une disposition non passive chez les répondants (et la population).

Cette stratégie du faire-face qui implique les autres fait aussitôt penser aux passages où nous abordions les stratégies structurelles du faire-face au travail, et particulièrement celles qui firent écho aux argumentaires revendiquant l'importance d'amener, sur la place publique, les questions qui concernent le devenir des organisations étatiques qui desservent les populations en matière de services de santé et de services sociaux : celles visant à favoriser le débat, la délibération et la démocratie participative citoyenne que la NGP ferait reculer<sup>777</sup>.

Le désir pour une latitude décisionnelle au travail, on peut aussi le dégager de la troisième RMPP et, plus spécifiquement, de la deuxième variable la plus représentative où, par exemple, il est fait mention que, lorsqu'on demande aux répondants de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites. Cette stratégie du faire-face a encore plus de force si on la met en lien avec les résultats de la première RMPP où il fut démontré que plus ils respectent leurs limites, alors moins ils éprouvent du stress, du découragement, de l'angoisse, de l'impuissance, de la frustration, du remords, de la culpabilité et d'autres vécus moraux, éthiques

---

<sup>777</sup> Isabelle Fortier, *op. cit.*, 2010.

ou déontologiques. En résumé, si militer pour un processus plus ouvert, respecter ses limites, et aussi défendre leur champ de compétences peuvent réduire la teneur de certains vécus difficiles au travail, nous avons montré que ces stratégies permettent aux répondants de s'interroger sur le plan éthique<sup>778</sup>, d'ancrer leur pratique dans les valeurs et les finalités de la profession<sup>779</sup>, dans la déontologie professionnelle<sup>780</sup>, dans les valeurs personnelles, de même que dans des visées sociales et démocratiques.

On se rend compte que les répondants, en plus de ne pas s'en laisser imposer, semblent en mesure de concevoir qu'il soit possible de collaborer avec d'autres pour réclamer des changements sur les conditions de travail, bref, de défendre à la fois leur champ de compétences, mais, également, la démocratisation des choix et décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux. Ce qui, bien évidemment, peut

---

<sup>778</sup> Pensons aux corrélations suivantes : plus les répondants sont d'accord avec le fait que, lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et plus : - ils se demandent pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles (3<sup>e</sup> RMPP, sous divers vécus éthiques, variable n° 2) ; - ils éprouvent le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile (3<sup>e</sup> RMPP, sous divers vécus éthiques, variable n° 4) ; - ils choisissent les valeurs qui guident leur conduite professionnelle (3<sup>e</sup> RMPP, sous divers vécus éthiques, variable n° 1) ; - ils éprouvent le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce qu'ils doivent faire à leur travail (3<sup>e</sup> RMPP, sous divers vécus éthiques et déontologiques, variable n° 3) ; - ils ont le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (3<sup>e</sup> RMPP, sous divers vécus éthiques et déontologiques, variable n° 4) ; ils ont le sentiment qu'agir de façon responsable les oblige à désobéir aux règles de l'organisme (3<sup>e</sup> RMPP, sous divers vécus éthiques et déontologiques, variable n° 6).

<sup>779</sup> Voir les corrélations suivantes : plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, plus ils militent pour un processus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et : - plus ils ont le sentiment que leur travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses (3<sup>e</sup> RMPP sous les divers vécus moraux, variable n° 4) ; - ils s'interrogent sur les raisons morales qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles (3<sup>e</sup> RMPP sous les divers vécus éthiques et moraux, variable n° 1) ; - plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez eux une remise en question des buts de leur profession (3<sup>e</sup> RMPP sous les divers vécus éthiques et moraux, variable n° 3).

<sup>780</sup> Voir la corrélation suivante : - plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire le public en général, plus ils ont le sentiment que leur travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (5<sup>e</sup> RMPP, sous les divers vécus moraux, variables n° 5).

faire écho aux données théoriques de penseurs comme Davezies<sup>781</sup>, Lhuilier, Dejours, Bouquet, Clot et à celles de certaines organisations professionnelles comme l'ACTS et l'OTSTCFQ, qui considèrent qu'il est impératif, sinon urgent, que les professionnels puissent maintenir une capacité d'analyse critique des événements difficiles qu'ils rencontrent au travail ; une capacité de dire et de débattre sur de meilleures conditions de travail, car l'important reste le maintien d'un pouvoir d'agir individuel et collectif capable d'ouvrir sur de nouveaux développements, de nouvelles possibilités. Si cette idée du maintien d'un pouvoir d'agir demeure importante en lien avec les stratégies du faire-face, c'est peut-être à cause de l'idée voulant que si rien n'est fait pour modifier les structures organisationnelles qui génèrent des conditions de travail difficile, des professionnels continueront, à des degrés divers, d'avoir un rapport difficile avec ces conditions de travail et souffriront psychiquement au sein des organismes qui dispensent des services de santé et des services sociaux. Si nous en arrivons à pareille supposition, c'est que, pour ne pas subir les effets des conditions de travail jugés difficiles, les répondants identifient des stratégies du faire-face qui laissent entendre qu'il est possible, individuellement et collectivement, de changer les causes structuro-organisationnelles susceptibles de produire des conditions difficiles au sein des organismes en question.

Ce que les résultats autour des stratégies du faire-face permettent donc, c'est de faire ressortir l'idée qu'il semble que tout ne soit pas joué d'avance et que les répondants ont, pour ainsi dire, des visées d'exercer leur pouvoir d'agir, avec ou sans l'aide des autres. Ce type de constat vient changer le topo des discours dominants à l'effet que tous les professionnels confrontés aux causes structuro-organisationnelles souffrent grandement et que, en raison qu'ils ne peuvent pas changer

---

<sup>781</sup> Philippe Davezies, *op. cit.*, 2008, p. 7.

les conditions de travail actuelles qui sont insufflées par une machination managériale, ils sont susceptibles d'être interpellés par des pathologies liées au travail qui, dit-on, se généralisent<sup>782</sup>.

Ce qu'il importe de retenir ici, c'est que les résultats autour des stratégies du faire-face permettent de complexifier la compréhension coutumière des liens entre les causes, les effets et les réponses des répondants pour contrer les répercussions des conditions de travail sur les diverses émotions biopsychosociales, sur divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail.

Enfin, sans ressasser inutilement ce qui a déjà été dit en lien avec la cinquième RMPP, disons simplement que cette dernière analyse statistique a permis d'attirer l'attention sur quelques éléments importants sur le plan de la recherche. Un premier fut de montrer la pertinence du modèle théorique qui a servi à la vérification empirique. En effet, et même avec des corrélations relativement faibles dans l'ensemble, nous avons prouvé que plus les représentations (morales, éthiques et déontologiques) des répondants s'entrechoquent avec le composé des normes sociales, organisationnelles et professionnelles au travail, alors plus il est probable que cela affecte l'état psychique et les modalités de l'état psychique des répondants. Un deuxième fut d'élargir la perspective de tension normative entre les normes organisationnelles et les normes professionnelles. Ainsi, donc, on a pu montrer que l'agir professionnel, comme l'idée du travail bien fait qui s'y rapporte, demeure traversé par des attentes personnelles, professionnelles, organisationnelles et sociales nombreuses qui, en s'entrechoquant, produisent divers vécus ou de stratégies du faire-face chez les répondants au travail. Cela fut particulièrement évident lorsque nous avons découvert, par exemple, les trois variables du composé de diverses normes

---

<sup>782</sup> Voir Marie Pezé, *op. cit.*, 2010.

professionnelles, organisationnelles et sociales qui interviennent sur un plus grand nombre de variables dépendantes, et, donc, qui produisent le plus de souffrance au travail<sup>783</sup>. Ces variables évoquent ainsi des collisions normatives qui englobent, mais aussi dépassent les seules références aux normes organisationnelles et professionnelles. Cela vient renforcer l'idée déjà émise que la pratique du travail social demeure sous l'influence d'une forte régulation en ce qui a trait à la conduite professionnelle idéale.

À terme, les résultats ont permis de mieux situer le débat actuel entourant ce qui interpelle les travailleurs sociaux sur ce qu'ils font, sur ce qui a de l'importance pour eux, sur les responsabilités et les obligations qui sont les leurs dans leur travail. Ainsi, donc, même s'ils ont, à certains égards<sup>784</sup>, constaté les limites de la déontologie professionnelle, nous avons observé qu'il

---

<sup>783</sup> Pensons, pour ce faire, aux variables suivantes : les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander : à quoi bon intervenir ? ; les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter ; c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, le droit du travail et les lois sur les droits humains.

<sup>784</sup> Plusieurs corrélations permettaient de faire ressortir cette tendance à questionner l'utilité et les limites d'une référence unique et inconditionnelle à la déontologie professionnelle pour éclairer les conduites à actualiser pour bien faire son travail, pour répondre à la complexité de la pratique professionnelle. Voilà un thème qui peut se rapporter à la partie théorique où il fut notamment question d'exposer : les opinions qui s'appliquèrent à décaler l'éthique par rapport à toutes morales professionnelles reposant sur les devoirs formels ; les tensions susceptibles d'exister entre une morale qui repose sur des devoirs formels et une éthique d'accomplissement de soi ; les oppositions qui existent entre les modèles déontologiques, les modèles principistes et le modèle dialogique ; les éthiques qui font appel aux propriétés du caractère et de personne en tant que personne, soit les morales de la vertu par opposition à celles du devoir et celles de l'utilité. On peut aussi faire des liens avec les travaux de Guy Giroux, de René Auclair et de Sarah Banks, que nous avons présentés en lien avec la recension des écrits. Voici, par exemple, ce segment pris dans la première RMPP : l'analyse montre que plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes (au cours des dernières années), plus ils ont le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (1<sup>e</sup> RMPP, sous divers vécus éthiques et déontologiques, variable n° 4). Voici cet autre segment pris dans la cinquième RMPP : plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides, plus ils ont le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne les aident pas à réfléchir à leur pratique (5<sup>e</sup> RMPP, sous divers vécus éthiques et déontologiques, variable n° 1). Enfin, ces deux autres segments pris également dans cinquième RMPP : moins les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire le public en général, plus la déontologie professionnelle les empêchent de venir en aide telle qu'ils voudraient le faire (5<sup>e</sup> RMPP, sous divers vécus moraux et déontologiques, variable n° 3) ; moins les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés

semble y avoir pour les répondants des principes déontiques, des valeurs morales et des agir professionnels qui ne peuvent être altérés par quelque prescription organisationnelle que ce soit, sous peine d'enfreindre leurs obligations déontologiques et leur idéal de métier. Ce constat fut particulièrement clair lorsque, par exemple, nous trouvions les corrélations suivantes :

- plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de guider la pratique des professionnels, plus ils éprouvent le besoin de s'assurer que leur action est conforme aux devoirs déontologiques de leur profession (5<sup>e</sup> RMPP, sous divers vécus déontologiques, variable n° 5) ;
- plus les répondants sont d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, plus ils éprouvent le besoin de s'assurer que leur action est conforme aux devoirs déontologiques de leur profession (5<sup>e</sup> RMPP, sous divers vécus déontologiques, variable n° 5) ;
- plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, plus ils ont le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle (5<sup>e</sup> RMPP, sous divers vécus moraux et déontologiques, variable n° 5) ; plus ils ont le sentiment qu'agir de façon responsable les oblige à désobéir aux règles de l'organisme (5<sup>e</sup> RMPP, sous divers vécus éthiques et déontologiques, variable n° 6).

La dernière équation où il est fait mention qu'agir de façon responsable oblige parfois les répondants à désobéir aux règles de l'organisme, on la retrouve dans l'ensemble des analyses statistiques, et, en ce sens, on peut faire des liens avec certains axes théoriques abordés dans la recension des écrits. Pensons, par exemple, aux passages qui expliquèrent les limites du devoir comme référent unique face à l'objection de conscience, avec l'exemple qui opposait Antigone et Eichmann. Nous rapportons alors la présence d'un discours en éthique qui indiquait que les lois ou règles déontologiques, bien qu'importantes, devaient avant tout être considérées comme des moyens qui servent à actualiser des valeurs morales en travail social. Un propos qui montre, par conséquent, que, dans la perspective où les règles sociales, déontologiques ou organisationnelles

---

acceptables, plus leurs décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie (5<sup>e</sup> RMPP, sous divers vécus moraux et déontologiques, variable n° 1).

en viendraient à trahir les fondements d'une action jugée bonne ou les finalités de l'obligation, il peut s'avérer légitime de les transgresser. Autrement dit, cet ancrage théorique induit quoi, si ce n'est qu'agir conformément à la conscience et au sens des responsabilités peut avoir pour conséquence ceci : les professionnels en viennent à interroger les interdits, les normes qui guident leur devoir-agir, mais, aussi, à désobéir à la règle, et cela, au nom d'un principe ou d'une valeur estimée comme supérieure ? On trouve là une passerelle capable de mener à plusieurs textes de la partie théorique qui abordaient les fonctions et la nature de l'éthique, de l'expérience éthique ou de l'éthique des vertus.

Somme toute, même si les répondants ont pu montrer qu'agir conformément à leur conscience demeure important, que leur conduite professionnelle peut puiser son fondement dans ce que dicte leur sens moral, leurs valeurs personnelles, il semble clairement établi que l'obligation morale de type déontologique reste pour eux un incontournable pour éclairer leurs activités professionnelles auprès des clientèles.

Retenons quand même, grâce aux vécus éthiques, moraux et déontologiques suscités par l'entrechoc du composé normatif, que des répondants semblent avoir une volonté certaine de questionner l'utilité et les limites de la déontologie pour éclairer les situations jugées complexes, les conduites idéales au travail (l'idée du travail bien fait). Cela fut particulièrement vrai lorsque, par exemple, des répondants indiquèrent que plus ils sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles qu'on trouve dans le code de déontologie sont rigides, plus ils éprouvent un conflit entre leurs valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de



déontologie<sup>785</sup>. Ou bien, lorsque qu'ils indiquèrent qu'ils sont d'accord avec le fait que, parce que les normes professionnelles qu'on trouve dans le code de déontologie sont rigides, alors plus la déontologie professionnelle les empêche de venir en aide comme ils voudraient le faire<sup>786</sup>. Ces idées oppositionnelles par rapport à l'utilité et aux limites de la déontologie rappellent étrangement les résultats de l'étude de Marshall Fine et Eli Teram qui avait permis de diviser les répondants en deux catégories : les croyants et les sceptiques<sup>787</sup>.

En terminant, rappelons que, dans toutes les régressions multiples confondues, la manière dont les répondants percevaient ce qu'a connu leur milieu de travail au cours des dernières années renvoyait aux questions des réductions d'effectif (1<sup>ère</sup> RMPP), d'augmentation du nombre d'évaluation des tâches professionnelles et, aussi, du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes (2<sup>e</sup> RMPP). Ce sont d'ailleurs celles qui expliquèrent le plus la variance des différents vécus<sup>788</sup>, mais aussi celle des stratégies du faire-face déployées au travail par les répondants. En lien, cette fois, avec les impressions des répondants liées aux conditions de travail, les variables indépendantes les plus représentatives tant en fréquence qu'en intensité furent, certes, bien souvent associées à la capacité des répondants à gérer la charge de cas, à exercer un jugement professionnel (1<sup>ère</sup> RMPP), et, aussi, à l'importance de pouvoir discuter des conditions de travail avec l'employeur, voire, à être bien traité par ce dernier au travail. Ainsi, et grâce à l'ensemble des analyses, nous avons pu saisir que plus il apparaît difficile aux répondants d'accomplir les tâches qu'on attend d'eux, plus ils ont des préoccupations et plus ils souffrent, alors plus ils développent des stratégies du faire-face

---

<sup>785</sup> Voir la 5<sup>e</sup> RMPP, sous divers vécus moraux et déontologiques, variable n° 2.

<sup>786</sup> Voir la 5<sup>e</sup> RMPP, sous divers vécus moraux et déontologiques, variable n° 3.

<sup>787</sup> Marshall Fine et Eli Teram, *op. cit.*, 2009, p. 74.

<sup>788</sup> Les diverses émotions biopsychosociales, les vécus éthiques, moraux, déontologiques, etc.

individuelles<sup>789</sup> et collectives<sup>790</sup>. Cela a pour conséquence, nous l'avons noté avec la 3<sup>e</sup> RMPP, de réduire les vécus souffrants au travail chez les répondants.

## **7.5 Conclusion**

Avant de revenir sur quelques axes de l'exposé qui précède, nous désirons profiter de cet espace pour signifier qu'une des belles surprises que nous avons eues en effectuant ce projet de doctorat fut de constater le nombre élevé de répondants qui ont pris la peine de compléter le questionnaire d'enquête. Avec un taux de participation qui s'élève à plus de 3 000 répondants répartis dans deux provinces canadiennes, la question de l'impact des normativités organisationnelles et professionnelles sur la santé psychique des travailleurs sociaux semble retenir l'attention. Ce qui demeure très encourageant pour la poursuite de la recherche dans ce domaine et chez les travailleurs sociaux en particulier.

Pour le reste, et nous l'avons maintes et maintes fois rapporté plus haut, si les corrélations se sont avérées faibles dans l'ensemble, c'est qu'il y a lieu d'ajuster le discours en matière de souffrance au travail, et plus spécifiquement dans les liens qui semblent parfois si évidents entre les causes, les effets et les façons qu'ont les professionnels d'y faire-face au travail. Notre projet de recherche prouve en quelque sorte que, de façon générale, les travailleurs sociaux souffrent au travail à cause des normativités (organisationnelles et professionnelles) en tension. Que ces professionnels souffrent, c'est indéniable ; mais ils le font à des degrés divers, non pour les mêmes raisons et pas tout le temps. Ainsi, il est probable que, dans telles ou telles circonstances,

---

<sup>789</sup> Par exemple, le respect de ses limites, la défense du champ de compétences.

<sup>790</sup> Par exemple, discuter avec l'employeur, militer avec autrui pour participer aux décisions concernant les services publics à la population, pour faire changer les conditions de travail.

il y ait des personnes qui souffrent beaucoup, d'autres qui souffrent moins et d'autres encore, beaucoup moins.

Or, si c'est impossible d'affirmer que tous les répondants souffrent grandement, c'est que c'est moins le système (causes structuro-organisationnelles) qui produit la souffrance que le système qui produit le rapport des individus à la souffrance au travail. Autrement dit, s'il n'y a pas de généralisation possible d'une très grande souffrance chez tous les répondants, on peut dire que le système produit plus de rapports personnalisés à la situation de travail qu'il produit des rapports de groupe.

En ce sens, notre recherche a pu éclairer les types de rapports que pouvaient avoir des travailleurs sociaux face à leurs conditions de travail. Les résultats ont surtout montré l'importance, au cœur même de ces rapports, de la question normative dans sa capacité de générer de la souffrance psychique, mais, aussi, des stratégies du faire-face.

Nos résultats nous obligent donc à demeurer prudent face aux discours théoriques qui envisagent tous les travailleurs sociaux comme des victimes en puissance des déterminants structuro-organisationnels responsables du mal-être au travail. En admettant que les conditions de travail peuvent, dans les faits, rendre difficile l'exercice de la profession sur le plan des référentiels servant à préciser la façon dont les professionnels doivent s'appropriier les objectifs de leurs interventions et les conditions du rapport qu'ils ont à instaurer avec les clientèles, ce serait un leurre de dire que tous les travailleurs sociaux ont les rapports les plus ardues avec leur contexte de travail. En définitive, si des répondants, dans leurs rapports aux conditions de travail, ne

ressentent pas de la souffrance psychique, est-ce qu'on peut alors dire qu'ils sont heureux ? Dès lors, comment font-ils pour être heureux, et, surtout, pour le demeurer ?

On se rend bien compte que le présent projet de doctorat, bien qu'il répond à d'importantes questions et permet de relativiser des positions idéologiques tenaces en matière de souffrance au travail, renferme plusieurs angles de recherche à investiguer pour l'avancement des connaissances dans ce domaine. Nous aborderons cela dans la conclusion qui suit.

## CONCLUSION

Ce projet de recherche rend compte que les travailleurs sociaux doivent composer à tous les jours avec des contextes d'intervention complexes impliquant des clientèles qui vivent dans des conditions d'existence difficiles au plan biopsychosocial. Il permet aussi de concevoir que ces professionnels, des salariés rattachés à des organismes, sont souvent pris dans des attentes multiples, et parfois discordantes, relativement au rôle qu'ils ont à jouer, à leur devoir-agir au travail. Des attentes pouvant provenir de leur ordre professionnel, de leurs employeurs, mais aussi des clientèles et de la société. On sait maintenant que ces attentes sont capables de les interpeller au plan normatif sur ce qu'ils font, sur ce qui a de l'importance pour eux, sur les obligations qu'ils perçoivent être les leurs, voire sur les activités professionnelles qu'ils veulent offrir dans leur travail. On comprend surtout que ce carrefour aux exigences multiples peut générer diverses émotions biopsychosociales, éthiques, déontologiques, morales, voire de la souffrance psychique à degré variable chez les répondants. À leur tour, on a su que ces vécus peuvent donner lieu à des stratégies déployées par les professionnels pour faire face aux conditions d'exercice de la profession jugées difficiles.

À titre d'exemple, il n'est pas rare qu'une travailleuse sociale évoluant dans une équipe de soutien à domicile d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux reçoive la commande suivante : il faudrait aviser une dame en perte d'autonomie qu'en raison des compressions budgétaires et des orientations organisationnelles, l'aide au bain qu'elle reçoit devra être réduite, passant de deux fois par semaine à une fois par mois. Voilà une mesure organisationnelle restrictive capable de générer un conflit d'ordre moral et de heurter un

professionnel au niveau de ses valeurs, normes et finalités professionnelles. Surtout si celui-ci sait que les réductions de service préconisées ne respectent pas les droits légitimes de la dame et signifient peut-être pour elle, à moyen ou long terme, une relocalisation en résidence ou dans d'autres institutions.

Autre exemple, devant des politiques sociales et des lois qui ont cours au sein des centres hospitaliers, on rapporte qu'il y a une forte pression mise sur les professionnels pour s'assurer que le séjour des clientèles soit le plus court possible. Au demeurant, si un travailleur social juge qu'il y a un risque à ce qu'un client retourne à sa résidence en raison du manque d'appui dans son environnement social, et que son employeur, lui, par les pressions qu'il reçoit à l'interne, pousse pour qu'il sorte au plus vite, cela peut produire un malaise chez le professionnel. Un malaise qui interfère dans son jugement professionnel et qui risque d'influencer sa relation avec le client, et aussi, avec son employeur et ses collègues. Si, sous la pression, le professionnel laisse sortir le client sachant que ce dernier n'a pas un filet de sécurité adéquat pour garantir son bien-être, le travailleur social reste avec un goût amer, un sentiment de mal faire ce qu'il doit faire pour ce qu'il est : un travailleur social, un professionnel. Un vécu aux accents moraux, éthiques et déontologiques peut alors s'enclencher chez ce dernier.

Par ces exemples, nous désirons attirer l'attention sur le fait que plusieurs professionnels interviennent dans des contextes de travail conflictuels sur le plan des exigences normatives. Notre étude, bien qu'elle ait pu montrer l'impact des normativités organisationnelles et professionnelles lorsqu'elles sont en tension pour le départage du contrôle des activités professionnelles, a surtout montré comment la question normative est au centre du départage

prescriptif portant sur l'exigence d'un travail bien fait. Si les travailleurs sociaux doivent faire correspondre leur conduite aux référentiels de compétences et aux règles de la déontologie, ils doivent aussi répondre aux objectifs de rendement fixés par l'organisme. Des objectifs que nous savons capables d'interférer dans la capacité des professionnels à gérer leur charge de cas (et leur charge de travail), et aussi d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleurs sociaux.

À l'image d'un fruit comme l'arachide, où la coquille évoquerait la règle contenue dans le code de déontologie, cette même règle, une fois brisée, permet d'accéder au fruit, à la valeur ; mais cette valeur, même palpable, demeure recouverte d'une mince enveloppe qu'il faut retirer pour enfin arriver au fruit, que nous pouvons alors associer aux convictions, aux finalités de l'agir professionnel. Si une règle déontique, un énoncé de compétence ou un savoir d'action paraissent simple à première vue, on peut, grâce à l'exemple qui précède, concevoir que la remontée jusqu'à la conviction permet d'envisager plus clairement le passage entre la règle et la mobilisation de soi vers l'atteinte d'un idéal de conduite professionnelle au travail. Si l'individu est en accord avec les règles déontiques, et avec l'axiologie et les manières de les rendre toutes deux effectives dans l'engagement auprès des clientèles, on peut penser qu'il est en mesure de faire un travail qui respecte les exigences d'un travail bien fait au plan professionnel.

La pratique privée fait penser à cette voie où l'engagement professionnel demeure solidement ancré à un sentiment de contrôlabilité des activités professionnelles, car, mis à part les règles sociales non écrites, les exigences des clientèles et les règles déontologiques, rien ne semble interférer dans le déploiement des activités professionnelles. La relation entre la manière dont le travail est organisé et la santé psychique permet ainsi d'envisager qu'il est possible de produire

un travail qui réponde aux exigences professionnelles et aux valeurs morales qui alimentent la volonté d'un individu de choisir le travailleur social plutôt que n'importe quelle autre profession. Dans cette perspective, on peut dire qu'il s'agit d'un travail qui est sensé être porteur de bien-être, un travail où il est possible de trouver du plaisir à faire ce qu'on fait, où on peut s'émanciper.

Étrangement, lorsqu'on ajoute les exigences organisationnelles au tableau, la manière dont le travail est organisé et la santé psychique change de façon notable. La main invisible des normes et des exigences (de l'organisme) sur soi, sur son travail et la manière de le réaliser fait surface. Et cette main semble bien plus souvent associée au malaise qu'au plaisir. C'est là une réalité que notre projet de recherche a su faire ressortir. En effet, et c'est assez simple de le concevoir, car ce sont bien souvent les conditions de travail qui prennent alors une tournure différente. Dans cette perspective, le travailleur social n'est plus et ne peut plus être seul à faire ce qu'il entend, à juger ce qu'il est bon ou non de faire auprès des clientèles. Si le praticien en privé décide de sa charge de cas, oriente et justifie son agir en fonction de ses connaissances théoriques, méthodologiques, éthiques et pratiques, en fonction d'une autonomie et d'un jugement professionnel qui s'appuient sur ces mêmes connaissances, notre recherche a su montrer que ce n'est pas toujours le cas pour certains travailleurs sociaux. Surtout si, par exemple, on prouve que le professionnel n'est pas en accord avec les règles, l'axiologie et les façons de faire de l'organisation qui dispense des services de santé et des services sociaux aux clientèles.



Comme on sait qu'un travail bien fait réfère à des indicateurs chez les professionnels et chez les employeurs, notre recherche nous permet d'affirmer qu'on ne peut pas dire que ces indicateurs pointent toujours dans la même direction et que, par ce simple fait, il y a diverses préoccupations d'ordre moral, éthique et déontologique, voire un vécu de souffrance psychique qui peut s'observer. Or, si le bien-être des clientèles est ce qui guide la pratique professionnelle et renvoie à des représentations et des engagements chez les travailleurs sociaux, on a montré que ces représentations et ces engagements peuvent différer de ceux de leurs employeurs.

De plus, si on ajoute à ce tableau les actions de la NGP et de la managérialisation des services publics, on obtient un autre niveau de complexité au plan normatif. À l'exemple de la pratique privée, qui fait penser à un dépouillement de toutes formes de normes autres que celles relevant du code de déontologie ou des exigences des clientèles, à une liberté d'exécution des activités professionnelles, la pratique professionnelle au sein des organisations actuelles, qu'ont dit marquées au fer rouge par la culture de performance ou des méthodes évaluatives, semble renvoyer à des enjeux sombres qui, plus que préoccuper les travailleurs sociaux, les empêcheraient de faire un travail qu'ils jugent correct au plan professionnel.

Les résultats rapportés autour des vécus comme le remords, la culpabilité, la honte, le découragement, la frustration et l'impuissance liés à la façon dont interviennent les professionnels permettent donc d'éclairer la présence d'une collision normative au travail, qu'elle soit insufflée par la NGP ou non. D'ailleurs, et grâce au tableau dans le chapitre interprétatif qui présente les caractéristiques du choc des épistémè et de la détresse morale ou des termes utilisés pour dire les enjeux moraux au travail, nous avons fourni des bases théoriques permettant de

cerner la collision normative en question et ses impacts potentiels chez les travailleurs sociaux. Grâce à ce type d'information qu'on peut colliger empiriquement, on peut mieux se représenter les conséquences psychiques potentielles liées au fait d'être empêché de bien faire son travail.

Ces détours introductifs permettent d'envisager l'idée qu'au cœur de la souffrance psychique des professionnels au travail, il y a une tension parfois inconciliable entre ce qui leur est demandé de faire (devoir-agir) et ce qu'ils voudraient faire (vouloir-faire). Or, sachant que le stress moral et la détresse morale au travail sont corrélés au *burnout*, et qu'ils peuvent être causés par le fait que des normativités organisationnelles empêchent les professionnels d'agir conformément aux normes de pratique professionnelle (déontologie), aux valeurs et finalités de leur profession, notre recherche a su étudier les tensions entre les exigences déontologiques et organisationnelles et leurs impacts au niveau de l'état psychique des professionnels-en-situation. Chose certaine, nous pouvons prouver que ces deux systèmes de régulation des pratiques professionnelles produisent des prescriptions normalisatrices qui ne sont pas toujours similaires et peuvent, en cela, créer des modalités de l'état psychique des professionnels-en-situation (passage de la non-souffrance à la très grande souffrance).

### **Présentation des résultats les plus importants**

Avant d'aborder les résultats les plus importants sous les rubriques qui suivent, nous désirons redire qu'en fonction du type de problème qui est posé par notre recherche, la vérification empirique des hypothèses pouvait se prêter à des procédés d'analyse aussi bien quantitatifs que qualitatifs, de même qu'à un devis combiné. Pourquoi ce rappel ? Parce que notre conclusion

ouvrira sur l'importance de poursuivre la recherche, mais, cette fois, à partir d'un mode d'analyse qualitatif qui pourrait, pensons-nous, stimuler nos résultats actuels.

Il importe également de rappeler qu'avant de vouloir connaître la façon dont les répondants vivent intérieurement les conditions de travail qu'ils jugent difficiles et qu'on sait liées aux causes structuro-organisationnelles, nous voulions d'abord mesurer l'ampleur du problème chez les travailleurs sociaux. D'ailleurs, et en fonction des questions de recherche, voire de l'hypothèse générale et des hypothèses spécifiques, il nous a semblé opportun de construire théoriquement le phénomène sur l'ensemble des travailleurs sociaux de deux provinces canadiennes où l'on retrouve le plus de professionnels. Ainsi, et en cherchant à fournir une vision d'ensemble du problème de la souffrance psychique au travail chez ce groupe de professionnels, nous pouvons avoir une plus grande capacité d'inféabilité de nos résultats. Ce qui nous permettra de poursuivre la recherche afin de mettre l'accent sur les phénomènes individuels.

Ainsi, s'il s'est avéré que des conditions de travail furent envisagées comme difficiles au regard des variables testées, notre regard de chercheur s'est attardé au point de départ sur l'ensemble du groupe étudié. Cela explique pourquoi nous avons mis autant l'accent sur le fait que la souffrance psychique produite par les conditions de travail pouvait être imposante chez certains répondants, modérée ou nulle chez d'autres. Cette constatation, bien qu'importante en lien avec les questions et les hypothèses de notre recherche, n'enlève rien au fait qu'il y a, au sein du groupe de professionnels étudiés, des travailleurs sociaux qui sont très souffrants. Mais, comme on ne peut pas dire qu'ils sont, tous autant qu'ils sont, très souffrants, nous devons envisager qu'il y a aussi

ceux qui ne souffrent pas ou qui souffrent très peu.

Voilà une réalité empirique implacable qui nous impose, comme chez Pezé en introduction, d'adopter la grisaille du discours nuancé au détriment du tableau sombre qui ne semble s'attarder qu'à ce qui ne va pas et qu'aux raisons pour lesquelles ça ne va pas. Nos résultats, qui tiennent compte de la marge (variabilités individuelles), nous obligent à considérer l'importance du phénomène, mais aussi à le relativiser. Comme chercheur en sciences humaines, nous devons ainsi adopter une posture critique face à la construction discursive consensuelle qui fait office de vérité lorsqu'il est question d'envisager l'impact des déterminants structuro-organisationnels sur la santé psychique des travailleurs. Nos résultats ont démontré que ce tableau n'est pas aussi grave qu'on le laisse présager, du moins, chez les travailleurs sociaux qui ont participé à notre recherche.

Certes, même si le fait d'étudier le rapport qu'ont les professionnels avec les conditions de travail par le spécifique de la souffrance au travail nous a confronté à des enjeux importants, les résultats de la présente recherche favorisent une distance critique face aux discours qui établissent des diagnostics ou des façons de s'adresser à ce qui ne va pas dans l'organisation du travail de nos jours. La situation est et demeure préoccupante, il n'y a pas de doute là-dessus, mais c'est dans les façons d'identifier et d'interpréter les raisons et les répercussions du problème, voire les moyens envisagés pour résoudre ce qui ne va pas, qu'il faut demeurer prudent. D'ailleurs, face aux courants idéologiques interdisciplinaires ou interprofessionnels en matière de souffrance au travail, et à l'effet de mode qui s'en apparente, nos résultats invitent à pratiquer le discernement.

Car, comme Guy Palmade<sup>791</sup> semble le penser, il y a toujours, pour le chercheur, danger à ce que notre regard sur le monde soit « pris » dans des modèles théoriques autosuffisants et simplistes qui peuvent nous dispenser de toute modélisation ou opérationnalisation<sup>792</sup>.

## **Retour sur les questions de recherche**

En fonction du contenu des chapitres et des résultats globaux que nous avons présentés dans ce projet de doctorat, nous pouvons avoir une bonne idée de la manière dont sont liés les déterminants structuro-organisationnels qui expliquent la souffrance psychique au travail et comment, dans leurs interactions, ils peuvent agir sur le vécu des travailleurs sociaux de même que sur leurs stratégies du faire-face déployées au travail.

En substance, nos résultats, comme tous les autres qui concourent à faire émerger la grisaille dans ce domaine d'étude, sont utiles pour confronter la validité du consensus théorique lié aux causes structuro-organisationnelles susceptibles de générer de la souffrance psychique chez les travailleurs sociaux. Ils sont également utiles pour faire ressortir l'importance de la prise en

---

<sup>791</sup> Guy Palmade, *Interdisciplinarité et idéologies*, Paris, Éditions Anthropos, 1977, 291 p.

<sup>792</sup> En outre, si la Science est incontournable et permet d'accéder à une meilleure connaissance de la réalité, il faut, dans cette perspective, en venir à dégager la souffrance psychique au travail des ancrages idéologiques, théoriques ou moraux qui nuisent à l'efficacité de la recherche et au regard posé sur l'objet. Qui plus est, pour en arriver à décrire, analyser, interpréter et comprendre la question de la souffrance psychique au travail, il faut pouvoir relativiser toutes théories qui prétendent à la scientificité ou qui proposent une vue systématique d'un phénomène, sans éléments de preuves solides à l'appui. Et ces types de théories, il y en a beaucoup... et beaucoup sont les chercheurs qui se campent dans des axes théoriques rigides et dogmatiques ; qui ont peine à croire qu'il est possible de s'inscrire dans un projet scientifique d'élaboration de connaissance en dehors des courants et modèles théoriques dominants. Il faut, dans la mesure du possible, en arriver à une déprise des ancrages théoriques, et cela, dans le but de toujours se demander ce que la théorie permet de percevoir, d'expliquer, de prédire, de prouver. En somme, même lorsqu'il s'agit de grands noms qui figurent au centre de la construction discursive en matière de souffrance au travail, si les conditions assurant la scientificité de la démarche de recherche ne sont pas réunies, la légitimité du regard posé sur l'objet laissera à désirer, comme la production de connaissances s'y rapportant (voir précisément Robert Franck, « La pluralité des disciplines, l'unité du savoir et les connaissances ordinaire », dans *L'interdisciplinarité ordinaire. Le problème des disciplines en sciences sociales, Sociologie et Sociétés*, vol. XXXI, n° 1, 1999, p.129-142).

compte de la dimension normative qui, en plus d'être liée à cette construction discursive consensuelle comme telle, se trouve imbriquée aux répercussions et aux stratégies du faire-face au travail. Nous avons, pour ainsi dire, réussi à amener quiconque à saisir que les facteurs structuro-organisationnels responsables de la souffrance cachent bien souvent des tensions normatives. Les plus fréquentes ou évidentes sont celles qui portent sur la collision entre les normes organisationnelles et les normes professionnelles, la dernière RMPP a pu le démontrer aisément.

Le fait d'avoir décidé de répondre à de telles questions de recherche à partir d'une disposition qui tente d'analyser simultanément les causes structuro-organisationnelles de la souffrance psychique, les répercussions qui découlent des conditions de travail difficiles et les moyens auxquels les travailleurs sociaux ont recours pour y faire-face fut, soit dit en passant, très exigeant. Toutefois, s'il fut parfois laborieux de tenir compte de cette triple façon d'envisager les discours ou les données empiriques en matière de souffrance au travail, l'orientation nous permit de complexifier la question et de rendre plus solide notre critique du consensus théorique sur les facteurs structuro-organisationnels, sur les discours entourant les stratégies du faire-face individuelles, groupales, organisationnelles ou collectives chez les travailleurs sociaux.

### **Retour sur les hypothèses de recherche**

D'abord, il fut des plus utiles de savoir, dès le départ, que, de façon générale, les répondants souffrent au travail, mais que cette souffrance n'est, au fond, pas trop forte. La révélation que les travailleurs sociaux ne souffrent pas tous grandement au travail fut le premier des leviers qui nous

permet de réintroduire la marge et d'amorcer la critique du consensus théorique. L'autre, ce furent les corrélations relativement faibles dans l'ensemble que nous avons constatées à travers toutes les analyses statistiques.

Cette prise en compte des corrélations faibles et du fait que tous les travailleurs sociaux ne souffraient pas de la même façon et à la même intensité nous a donc permis de faire ressortir l'importance de la prise en compte de la marge et de la grisaille du discours que nous abordions dans l'introduction avec l'exemple de Pezé. Tant et si bien que, si nous pouvons conclure que l'exercice de la profession s'actualise dans des conditions difficiles, le travail social, tel qu'il se vit par les travailleurs sociaux eux-mêmes, n'est pas souffrant pour tous, pour les mêmes motifs et en même temps. Nous avons là, par ce constat, matière à relancer le débat, la recherche.

La première RMPP fut une des plus importantes, car c'est elle qui permit de valider positivement l'hypothèse générale et les six premières hypothèses spécifiques. En outre, et même s'il fut démontré que plus les conditions de travail sont difficiles, plus les professionnels souffrent, nous devons toujours garder à l'esprit que, parce que l'incidence des groupes de variables indépendantes (impressions et observations) était faible dans l'ensemble, la probabilité que les répondants souffrent à cause des conditions de travail difficiles restait très relative.

Toutefois, même si les corrélations furent plutôt faibles dans l'ensemble, cette première RMPP a permis de légitimer la modélisation que nous utilisons pour structurer l'ensemble consensuel théorique, pour la vérification empirique. En ce sens, il fut utile de savoir que les travailleurs

sociaux ont des préoccupations morales, déontologiques et éthiques susceptibles de déverser dans la souffrance psychique au travail.

Les résultats, mêmes faibles, nous permirent également de faire des liens intéressants avec la problématique et certains axes de la théorie. Pensons, par exemple, aux résultats autour des sentiments moraux où des émotions biopsychologiques qu'on a pu lier aux caractéristiques du choc des épistémè et aux descriptifs de la détresse morale ou des termes utilisés pour dire les enjeux moraux au travail. Ces liens entre la théorie et l'empirie furent particulièrement utiles pour mieux comprendre la dimension normative liée aux principaux déterminants structuro-organisationnels qui sont au cœur du consensus. Il y a également eu ces liens indirects que nous avons faits et qui pouvaient ouvrir sur des perspectives d'interrogation utiles. Pensons, pour ce faire, à ce passage où nous rapportons que si les répondants vivent des sentiments moraux (honte, remords, culpabilité) et d'autres émotions biopsychologiques comme la déception, le découragement, la frustration, l'impuissance ou l'angoisse, c'est qu'il est possible d'envisager la probabilité que les professionnels puissent, un jour ou l'autre, être touchés par la souffrance psychique. Surtout lorsqu'on envisage que ces sentiments et émotions ne peuvent trouver d'issues positives, faute de ressources internes et externes disponibles pour y faire face<sup>793</sup>.

Même si nous avons été prudent pour éviter les rapprochements trop faciles entre nos résultats et certains éléments du consensus théorique entourant les causes structuro-organisationnelles de la souffrance au travail, la seule référence aux facteurs les plus représentatifs ou qui expliquèrent plus que d'autres la variance des variables dépendantes fut dès plus instructives. Sur ces seuls

---

<sup>793</sup> Ce qui nous permit de faire des liens avec les théories causalistes du stress.



facteurs représentatifs, nous pouvons faire de la recherche pour les années à venir. Nous aborderons la chose plus loin.

Par exemple, et pour la première RMPP, le duo (a) capacité à gérer sa charge de cas et (b) capacité d'exercer son jugement professionnel fut une des belles découvertes qui nous permirent, avec tous les autres résultats confondus de cette RMPP, de poser les jalons d'une tendance forte chez les répondants. Une tendance qui s'est révélée encore plus forte avec les RMPP subséquentes et qu'on a pu rapprocher du désir, chez les professionnels, d'avoir un sentiment de contrôlabilité des activités professionnelles ou de pouvoir, au travail, avoir une latitude décisionnelle dans le déploiement de leurs activités. Ce désir est ensuite devenu impensable sans cette autre variable qui vint engendrer le trio avec, en (c), la question du lien entre employés et employeurs. Sans ce lien basé sur la bonne communication et la reconnaissance des habiletés, des compétences et des connaissances (théoriques, méthodologiques et pratiques) qui font que les professionnels sont considérés comme des professionnels, on a pu déduire qu'il devenait ardu de pouvoir gérer sa charge de cas et d'exercer son jugement professionnel.

En même temps, mais avec beaucoup moins d'incidence sur la souffrance que les impressions représentées sous le trio qui précède, on pouvait joindre à ces facteurs récurrents des facteurs structuro-organisationnels qui pouvaient s'apparenter à certaines causes énoncées dans le consensus théorique. Pensons, par exemple, au fait que, depuis les dernières années, les répondants affirmèrent que l'organisme dans lequel ils travaillaient a connu des réductions d'effectifs<sup>794</sup>, une augmentation du nombre d'évaluation des tâches professionnelles et du

---

<sup>794</sup> Variable qui renvoi à la cause liée au fait que les professionnels sont appelés à faire « plus, plus vite et avec moins » de ressources (matérielles, humaines et financières).

rendement pressional<sup>795</sup> et une augmentation de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes<sup>796</sup>. Même si ces facteurs ont peu expliqué la variance des divers vécus répertoriés au travail, les perceptions des répondants à l'effet de ce qu'a connu leur milieu de travail au cours des dernières années n'est pas à jeter du revers de la main. Au contraire, et bien que nous nous sommes appliqué à critiquer la validité du consensus théorique concernant les causes structuro-organisationnelles, ces résultats, même faibles, nous permettent, au plan théorique, de dire qu'il y a bel et bien des conditions de travail qui interpellent les répondants et qui s'apparentent à quelques causes structuro-organisationnelles communes.

### **Axe central des résultats**

Somme toute, si nos résultats peuvent être considérés comme importants, c'est surtout qu'ils permettent d'affirmer que plus il apparaît difficile aux professionnels d'actualiser les tâches qu'on attend d'eux, plus ils sont biopsychologiquement, moralement, éthiquement et déontologiquement affectés, plus ils déploient des stratégies du faire-face au travail.

Toutefois, si on part de ce constat et qu'on intègre ensuite les facteurs les plus représentatifs présentés dans les paragraphes plus haut et qui relèvent du trio (a,b,c), on en arrive à une des conclusions les plus importantes de la présente recherche : pour les travailleurs sociaux, il apparaît capital de pouvoir s'approprier les objectifs visés dans leurs interventions et les

---

<sup>795</sup> Variable qui renvoi aux différentes actions s'inscrivant dans le champ de la NGP et des modes d'organisation managériaux (gestion par les résultats, planification stratégique, généralisation de l'évaluation, etc.). À noter que l'augmentation du nombre d'évaluation des tâches professionnelles se retrouvait aussi dans la deuxième RMPP, comme celle portant sur l'augmentation des clientèles aux problématiques psychosociales complexes.

<sup>796</sup> Cette variable, qui découle des autres précédentes, fait écho aux textes qui induisent le même constat et que nous avons ciblé dans le chapitre sur les causes structuro-organisationnelles de la souffrance au travail.

conditions du rapport qu'ils veulent instaurer avec celles et ceux qui font appel à eux pour atteindre un mieux-être, avec les organisations et la société. Cette capacitation chez les travailleurs sociaux qui visent la contrôlabilité des activités professionnelles<sup>797</sup> demeure centrale, car elle est à l'origine des principaux facteurs susceptibles d'avoir une incidence sur les variables dépendantes (les différents vécus), sur la souffrance au travail, mais aussi, nous l'aborderons dans ce qui suit, sur les stratégies du faire-face déployées par ce groupe de professionnels. Cette découverte constitue ni plus ni moins le nœud à partir duquel nous poursuivrons nos recherches dans le domaine comme chercheur et travailleur social.

### **Importance du climat organisationnel ou éthique en matière de souffrance psychique**

Nous avons également pu viser d'autres liens importants face aux caractéristiques structuro-organisationnelles comme le climat organisationnel et le climat éthique. En plus de faire ressortir l'utilité des recherches sur les bons ou les mauvais environnements de travail, les climats sains ou malsains, les caractéristiques d'un travail qui a du sens, les critères de rétention des employés, nos résultats permirent de faire le pont entre les divers vécus moraux, éthiques et déontologiques et les correspondances organisationnelles comme le climat organisationnel et éthique, qui sont à même d'avoir une incidence sur l'état psychique des professionnels. Ainsi, nous avons montré que les travailleurs sociaux sont préoccupés au plan éthique et que, même s'ils restent attachés à la déontologie professionnelle pour guider leurs activités professionnelles, il n'en demeure pas moins qu'ils cherchent à dépasser cette même déontologie comme unique référentiel pour juger

---

<sup>797</sup> Qui comprend avons-nous dit la latitude décisionnelle.

de ce qu'il faut faire pour bien faire leur métier<sup>798</sup>. À cet effet, et comme la relation employé-employeur est ressortie en force des RMPP sur les stratégies du faire-face, il y a lieu de signaler l'importance de la recherche sur les climats éthiques. Ces climats éthiques qui portent notamment sur ce rapport employés-employeurs.

En outre, s'il importe de s'attarder aux causes et aux conséquences cognitives, psychiques, biologiques et physiques de la souffrance chez les professionnels, bref, aux façons qu'ils ont de faire face à ce qui les interpellent au travail, on a ainsi noté cet intérêt marqué des chercheurs depuis les années 1980 pour l'étude de la composante morale liée, par exemple, au stress, à l'épuisement, au *burnout*, à la détresse ou à la fatigue de compassion<sup>799</sup>. En effet, de nombreuses études allèguent chez les médecins, les infirmières et les travailleurs sociaux la présence de conflits moraux susceptibles de produire de la souffrance psychique, du stress moral, des troubles de la conscience et, de façon importante, de la détresse morale. Notre recherche a, pour ainsi dire, fait ressortir ces enjeux ainsi que toute l'importance de la responsabilité des organisations à fournir des ressources aux professionnels pour qu'ils fassent face aux dilemmes moraux, aux conflits de valeurs et à toutes autres formes de souffrance relevant des conditions de travail.

---

<sup>798</sup> Car il est ressorti que cette même déontologie ne permet pas toujours de répondre aux situations d'intervention complexes au travail.

<sup>799</sup> Par exemple, il semble que, pour dire la composante morale du stress, des notions comme le stress moral, éthique ou de conscience seraient utilisées (voir en annexe le Lexique en matière de souffrance/détresse morale au travail).

## **Stratégies du faire-face des travailleurs sociaux**

En ce qui a trait aux deux hypothèses qui portaient spécifiquement sur les stratégies du faire-face, nous avons précisé dans le chapitre interprétatif que l'ensemble des hypothèses ont été confirmées. Grâce aux RMPP, nous avons pu faire des va-et-vient entre les causes, les effets et les stratégies du faire-face. Cela s'est révélé bénéfique pour donner de la force aux constats qui ont émergé des premières analyses.

Par exemple, même si nous avons confirmé que plus les conditions de travail sont difficiles, plus les professionnels développent des stratégies du faire-face, cela ne nous a pas empêché de dire que, même quand les conditions de travail sont moins difficiles, les travailleurs sociaux pouvaient néanmoins mobiliser des stratégies en vue de défendre leur champ de compétences. Il fut, en ce sens, bien intéressant d'apprendre que, même lorsqu'ils sont bien traités, les professionnels peuvent quand même déployer des stratégies du faire face. Surtout lorsqu'on leur demande de faire des activités qui s'écartent de leur champ de compétence. Cette posture active, et non passive, a pu permettre de relativiser l'image du professionnel victime des conditions dans lesquelles s'actualise son travail. Aussi, plutôt que d'envisager le travailleur social replié sur lui-même et l'échine pliée par le poids du quotidien infâme, les stratégies du faire-face ont permis de mieux situer les actions qui, en plus d'impliquer les travailleurs sociaux, impliquent autrui (les citoyens) dans l'axe délibératif et décisionnel. Des stratégies du faire-face qui, en somme, font de nouveau ressortir le noyau central que nous avons noté plus haut et qui porte sur ce désir d'une contrôlabilité des activités professionnelles ou d'une latitude décisionnelle au travail. Dans l'angle du faire-face, ce désir fait penser à une posture où ces professionnels ne baissent pas les

bras face aux défis posés par les conditions de travail difficiles au sein des organismes du système de la santé et des services sociaux. Non seulement ils ne baissent pas les bras, les travailleurs sociaux valorisent la collaboration avec d'autres pour agir sur les déterminants structuro-organisationnels qui ont une incidence sur leur pratique et sur les citoyens qui peuvent être préoccupés par ce qu'il advient du système et qui veulent, en ce sens, s'impliquer pour réclamer des changements au plan structuro-organisationnel. Et là, nous avons encore une prise pour faire et défaire plusieurs liens avec la théorie.

### **Conséquences des découvertes de la recherche**

Une des conséquences les plus importantes de notre recherche fut qu'elle rend possible la critique du discours consensuel en matière de souffrance au travail. Ainsi, par le simple fait d'avoir pu faire ressortir la marge, cela a permis d'éclairer le tableau sombre lié aux causes structuro-organisationnelles de la souffrance au travail. Comme on sait maintenant que la majorité des corrélations furent faibles et que, dans tous les tests statistiques confondus, il est devenu impossible de conclure qu'à cause des normativités (organisationnelles et professionnelles) en tension, tous les professionnels souffrent beaucoup, pour les mêmes raisons et tout le temps, nous avons pu faire ressortir des angles d'approche pour critiquer la validité du contenu consensuel.

Au-delà des angles d'approche en question, et en intégrant cette réalité qui nous empêche de généraliser une très grande souffrance chez tous les professionnels, nous avons pu conclure que ce sont moins les causes structuro-organisationnelles qui produisent la souffrance que ces mêmes causes qui produisent le rapport des professionnels à la souffrance. De fait, si les types de

rapports que peuvent avoir des professionnels face à leurs conditions de travail et à l'exercice de leur profession furent des angles d'approche que nous avons découverts grâce à l'analyse quantitative, nous croyons qu'il faille soumettre cette découverte à l'analyse qualitative. Cela nous permettrait d'étayer ce que nous avons décelé : qu'au cœur de ces rapports, et, partant, de la souffrance et des stratégies du faire-face qui s'y rapportent, se trouve la question normative.

Une autre des conséquences qui nous apparaît très importante fut celle de faire émerger le noyau central qui tourne autour du trio de facteurs les plus susceptibles d'avoir une incidence sur les préoccupations d'ordre moral, éthique et déontologique, aussi bien que sur les stratégies du faire-face au travail chez ce groupe de professionnel. En plus de permettre de relancer la recherche et d'engager la discussion interdisciplinaire ou interprofessionnelle, ce type de découverte ouvre la porte à des discussions employeurs et employés susceptibles d'améliorer les conditions de travail chez les professionnels.

### **Limites de notre démarche de recherche**

Les principales limites de notre recherche sont liées à la méthode utilisée, une méthode qui, certes, nous a permis de mesurer le phénomène de la souffrance chez un groupe important de travailleurs sociaux, mais qui s'est aussi révélée limitée pour, par exemple, cibler ce que pensent réellement les répondants des principaux facteurs qui composent le trio présenté plus haut. Nous préciserons davantage ce point à la rubrique suivante.

Au plan technique, et parce que nous avons noté qu'un nombre considérable de répondants ont débuté, mais n'ont pas complété le questionnaire de recherche, nous nous interrogeons alors sur son contenu : peut-être que l'outil était trop long et exigeant à remplir ? Somme toute, et en nous attardant au résultat final et au nombre de répondants des deux provinces qui ont pris le temps et l'énergie pour le compléter, nous en sommes venu à la conclusion que l'outil s'est avéré adéquat pour la cueillette d'information.

Par ailleurs, si nous avons indiqué dans la partie théorique que des indices de motivation des travailleurs sociaux au travail sont liés à la fréquence et à la qualité des rapports professionnels avec la clientèle<sup>800</sup>, nous n'avons pas été à même de la mesurer adéquatement. Cette question de fréquence et de qualité des rapports professionnels avec la clientèle demeure pourtant étroitement liée au mode de gestion organisationnelle qui rend possibles ces rapports des travailleurs sociaux avec les clientèles. On peut aussi lier cette question à la charge de travail et à la charge de cas. Or, si on peut dire que la fréquence et la qualité des liens professionnels-clientèles a une incidence sur le niveau de motivation au travail, on aurait pu mieux mesurer la qualité de ces liens de même que, l'impact potentiel si, par exemple, les répondants avaient indiqué que la fréquence n'est pas élevée. On aurait pu également vérifier l'indice motivationnel lorsque la fréquence n'est pas élevée, mais que la qualité est assurée. Bref, considérant que, pour les travailleurs sociaux, il semble très important de pouvoir s'approprier les objectifs visés dans leurs interventions et les conditions du rapport qu'ils veulent instaurer avec celles et ceux qui font appel à eux pour atteindre un mieux-être, ce type d'éclairage aurait pu étayer la relation professionnelle ou clinique qui est au cœur du nœud central et à la base des facteurs qui composent le trio présenté

---

<sup>800</sup> Stewart Collins, *op. cit.*, 2008, p. 1175-1176.



plus haut.

### **Nouvelles questions de recherche suscitées par ce projet de doctorat**

Bien que nous allons cibler dans ce qui suit quelques pistes de recherche que promeuvent nos résultats, nous tenons à dire que nous gardons aussi à l'esprit les questions en suspens que nous avons dégagées de la revue de la littérature et qui figurèrent au début du chapitre cinq. Voici donc, en rafale, les nouvelles questions de recherche suscitées par la présente étude.

- La démonstration a prouvé que les normes organisationnelles et professionnelles, lorsqu'elles sont vécues en tension par des répondants, peuvent produire, à des degrés divers, des vécus biopsychologiques et des préoccupations morales, éthiques et déontologiques capables de verser dans différentes modalités de souffrance psychique au travail. Nous savons également qu'il y a d'autres normes que les normes organisationnelles et professionnelles qui s'entrechoquent dans les rapports des individus avec leur environnement de travail, et donc, il y a là, croyons-nous, matière à poursuivre la réflexion et la recherche. La souffrance psychique et morale au travail repose en grande partie sur une question normative qu'il faudrait étayer dans l'avenir. La dernière RMPP fut, en ce sens, explicite.
- Les résultats montraient que les répondants, même s'ils demeurent attachés à l'ancrage normatif déontologique pour guider leurs conduites, peuvent néanmoins remettre en question la déontologie dans sa capacité à répondre aux questions d'intervention complexe. Si les préoccupations éthiques, morales et déontologiques au travail semblent bien réelles et qu'elles questionnent l'utilité et la légitimité des différents systèmes de régulation des pratiques professionnelles, il y a lieu d'investiguer plus en profondeur ce filon chez les travailleurs sociaux. Tel que nous l'avons montré dans la partie théorique, il y a plusieurs chercheurs en sciences humaines qui, à l'heure actuelle, explorent différentes avenues en ce sens et tentent :
  - d'éclairer les limites d'une référence unique et inconditionnelle à la déontologie pour éclairer ou guider les conduites professionnelles au travail ;
  - d'adapter la déontologie à la complexité de la pratique professionnelle ;
  - d'intégrer l'axe émotionnel-personnel à la déontologie impliquée en contexte de décision éthique ;

- de cibler des éthiques qui font appel aux propriétés du caractère et de la personne en tant que personne, soit les morales de la vertu ;
- d'opposer aux modèles déontologiques et principistes, le modèle dialogique ;
- de cibler les limites de la déontologie en éclairant la dimension éthique ou morale des choix tragiques chez les professionnels ;
- de réfléchir aux sentiments moraux et au lien entre ceux-ci et l'expérience éthique ;
- d'élargir la compréhension et les liens qui existent entre la détresse morale et le stress moral, les troubles de la conscience, etc.

Nos résultats, qui jettent quelque lumière sur des enjeux normatifs qui sont au cœur de la pratique des travailleurs sociaux, peuvent ainsi participer aux débats et alimenter la recherche interdisciplinaire sur le sujet.

- Comme le lien employeur-employé s'est avéré avoir une grande incidence sur les vécus biopsychosociaux, éthiques, moraux, déontologiques, voire sur les stratégies du faire-face déployées par les répondants au travail, il y a lieu d'étudier davantage l'incidence des climats organisationnels et éthiques sur le bien-être des professionnels, et, par ricochet, sur les clientèles desservies par ces derniers. On pourrait même ajouter que, si le climat éthique est en voie d'être précisé tant au plan théorique qu'au plan pratique à cause de la popularité dont il jouit en recherche, ce nouvel angle d'exploration pourrait permettre de mieux évaluer les déterminants structuro-organisationnels de la souffrance au travail, leurs effets sur les employés et la réponse des organisations du secteur de la santé et des services sociaux aux défis administratifs, normatifs, légaux et éthiques rencontrés par les professionnels au travail. Pensons, par exemple, à des études portant sur l'inventaire des moyens mis à la disposition des professionnels pour faire face aux clientèles qui sont aux prises avec des problématiques de plus en plus lourdes au sein de différents secteurs d'activité où travaillent les professionnels. Un clin d'œil particulier peut alors être fait à la question de la supervision professionnelle que nous avons commentée plus haut et qui est directement liée au climat organisationnel ou éthique.
- Grâce aux variables les plus souvent énoncées par les répondants et qui expliquent plus que d'autres les préoccupations morales, éthiques, déontologiques ou la souffrance au travail, nous avons vu qu'il y a matière à faire de nombreux liens entre l'empirie et la théorie. Par exemple, en regroupant les variables les plus populaires servant à circonscrire la manière dont les répondants percevaient ce qu'a connu leur milieu de travail au cours des dernières années avec celles portant sur les impressions liées aux

conditions de travail ou bien celles portant sur les stratégies du faire-face, nous avons pu faire des liens entre les différentes actions s'inscrivant dans le champ de la NGP et ce désir de fond des répondants pour une latitude décisionnelle au travail<sup>801</sup>. Nous avons précisé que cette latitude décisionnelle implique un rapport communicationnel actif entre employeurs et employés. Toutefois, nous savons que le type de recherche que nous avons menée, de par sa méthodologie, ne s'attardait pas à ce que, par exemple, peut vouloir dire pour les répondants être bien traité, pouvoir gérer leur charge de cas ou exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leur mandat au travail. On peut dire la même chose avec ce que pouvait signifier pour eux les questions des réductions d'effectif, d'augmentation du nombre d'évaluation des tâches professionnelles ou du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes. La même chose avec les stratégies du faire-face les plus représentatives chez les répondants. Bref, en raison de l'importance que peuvent revêtir ces questions pour les répondants, il y a lieu, croyons-nous, de déployer un terrain de recherche qualitatif pour savoir ce qu'en pensent réellement les répondants. Cela permettrait de tisser des liens encore plus forts entre l'empirie et la théorie, mais aussi d'élaborer des recommandations plus solides à l'endroit des professionnels, des organisations professionnelles et des organismes qui emploient les travailleurs sociaux. Bref, s'il y a des répondants qui, à cause de ces variables, souffrent considérablement, d'autres moins et d'autres peu ou pas, il faut pouvoir savoir pourquoi, et cela, à partir d'un espace discursif qui autorise un axe justificatif. Si nous pouvions, dès le départ, envisager l'apport d'une recherche qualitative en lien avec notre objet de recherche, les résultats obtenus viennent ainsi renforcer notre intérêt pour : 1. fournir encore plus d'explications sur un problème de recherche précis ; 2. permettre « d'accéder à des informations spécifiques qui enrichissent les connaissances<sup>802</sup> ».

- Si le fait d'avoir évalué les impacts des conditions de travail telles que vécues par les répondants sur leur état psychique a permis de valider les déterminants structuro-organisationnels et normatifs tels qu'ils apparaissent dans le consensus théorique et qui sont au cœur de la pratique des répondants<sup>803</sup>, cela a aussi permis de cibler, en fonction des ressources internes et externes des répondants, des stratégies individuelles et collectives mobilisées par les répondants (et leurs employeurs) pour faire face aux conditions de travail jugées difficiles au sein des organisations. Or, si les stratégies du faire-face peuvent ouvrir à une participation avec autrui, une implication qui invite à modifier l'orientation des politiques sociales et décisions organisationnelles en matière de santé et de services sociaux, il peut s'avérer utile d'aller comparer différentes professions pour savoir si cette particularité n'origine que des travailleurs sociaux, et cela, à cause de leur objet d'étude et d'intervention, des finalités de la profession.

<sup>801</sup> Qui comprend également la contrôlabilité des activités professionnelles.

<sup>802</sup> Simon Laflamme, *op. cit.*, 2007, p. 142.

<sup>803</sup> C'est-à-dire vérifier ce qui est dit et pris pour acquis relativement aux causes de la souffrance psychique et morale au travail.

- Si nous avons montré que les travailleurs sociaux constatent les limites de la déontologie professionnelle, nous avons aussi observé qu'il semble y avoir pour eux des référentiels (des principes déontiques, des valeurs morales et des praxis professionnels) qui ne peuvent être altérés par les prescriptions organisationnelles, sous peine d'enfreindre leurs obligations déontologiques et leur idéal de métier. Il faudrait alors savoir de quoi sont constitués ses référentiels en question.
- Enfin, notre recherche ouvre aussi sur quelques perspectives de recherche théoriques et philosophiques. Par exemple, si les deux principaux philosophes associés aux réflexions sur la normativité au sein de la société sont Jürgen Habermas et Michel Foucault et qu'ils étaient très peu ou pas cités dans les textes recensés, il serait utile de faire des liens entre la pensée de ces auteurs et le contenu de la présente recherche, mais aussi des recherches ultérieures qui impliqueraient un mode d'analyse qualitatif. D'autres liens entre l'empirie et la théorie pourraient aussi faire l'objet de recherche future :
  - explorer les liens entre le désir chez les travailleurs sociaux pour la contrôlabilité de leurs activités professionnelles/latitude décisionnelle et : 1. l'idée de préserver la capacité d'agir au travail qu'on peut faire remonter jusqu'à la sociopsychanalyse de Gérard Mendel ; 2. la notion de puissance d'agir en philosophie abordée par Paul Ricoeur et Baruch Spinoza.
  - revisiter ou agrandir la recension des écrits portant sur l'éthique de la vertu afin de s'exercer à comparer le sens des éthiques de la vertu issu du *corpus* bibliographique et le sens de l'éthique de la vertu chez Aristote. Ce travail nous permettrait de faire, en amont, des liens avec l'agir par devoir et l'éthique kantienne (qui est une éthique du devoir).

Finalement, nous avons pu constater qu'il s'agit d'un projet de doctorat qui, en plus d'alimenter les débats actuels en matière de souffrance psychique au travail, ce qui la cause, ses répercussions et les façons de la prendre en considération si on est professionnel, gestionnaire ou administrateurs, ouvre sur plusieurs perspectives de recherche en travail social. Nous avons, en ce sens, de la matière suffisante pour poursuivre des recherches sur plusieurs années.

Par ce travail qui fut exigeant, mais combien intéressant, nous espérons avoir favorisé l'intérêt pour la recherche sur les enjeux normatifs, qui sont au cœur de la pratique des travailleurs sociaux, et permis d'engager la discussion interuniversitaire, interprofessionnelle ou

intersectorielle sur le sujet afin d'améliorer les conditions dans lesquelles ces professionnels évoluent au sein des organismes du secteur de la santé et des services sociaux.

À nos lectrices et lecteurs de juger si notre espoir est justifié.

## BIBLIOGRAPHIE

ACTS, *Incidence des conditions de travail sur les travailleurs sociaux et leur pratique*, Analyse de la documentation actuelle, 2004, 26 p.

ACTS, *Les conditions de travail des travailleurs sociaux du secteur de la santé : recommandations*, 2006, p. 6 p.

ACTS, *Les travailleurs sociaux du secteur de la santé : Leurs conditions de travail et autres sujets connexes. Une revue de la littérature*, 2006, 13 p.

ACTS, *Lignes directrices pour une pratique conforme à la déontologie*, 2005, 36 p.

Adams, Paul, « Ethics with Character : Virtues and the Ethical Social Worker », *Journal of Sociology & Social Welfare*, September 2009, vol. XXXVI, n° 3, 2009, p. 83-105.

Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et des services sociaux et médico-sociaux, « Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux », Paris, 2010, 81 p.

Aitken, Anne-Marie, « Le retour du tragique, entrevue avec André Duhamel », mis en ligne le 11-08-2010 et disponible sur internet à l'adresse suivante : <http://cjf.qc.ca/fr/rerelations/article.php?ida=2129> (page web consultée le 6 octobre 2011).

Alderson, Marie, « La psychodynamique du travail : objet, considérations épistémologiques, concepts et prémisses théoriques », *Santé mentale au Québec*, vol. 29, n° 1, p. 243-260.

Alis, David, Marc Dumas et Gwénaëlle Poilpot-Rocaboy, « Coût, qualité, flexibilité, délais : de nouvelles contraintes à respecter », *Risques et souffrance au travail*, Dunod, Paris, 2010, p. 7-14.

Allal, Linda et Louise Lafortune, *Jugement professionnel en évaluation, pratiques enseignantes au Québec et à Genève*, Québec, PUQ, 2008, 275 p.

Amadio, Nicolas et Myriam Klinger, « Performance, conflits et résistances », dans Vicent Meyer (dir.), « 2002-2012 : Performance, sens et usure dans les pratiques des professionnels en travail social », GEPSO, *Les Études Hospitalières*, Bordeaux, 2012, p. 57-68.

Amar, Anne et Ludovic Berthier, « Le nouveau management public : avantages et limites », *Revue du RECEMAP*, 2007, p. 1-13. Disponible sur le site internet de la Revue du RECEMAP : <http://www.unice.fr/recemap/Framerevue.html> (page web consultée le 14 novembre 2011).

Arnsperger, Christian et Van Parijs, *Éthique économique et sociale*, Éditions La découverte, Paris, 2003, 128 p.

Ashcroft, Rachelle, *Hospital Social Workers Experiences with Ethics and Ethical Decision-Making*, A Thesis Submitted to the Faculty of Graduate Studies In Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Social Work, Faculty of social work, University of Manitoba, 2005, p. 11-20.

Askenazy, Philippe, Christian Baudelot, Patrick Brochard, Jean-Pierre Brun, Chantal Cases, Philippe Davezies, Bruno Falissard, Duncan Gallie, Michel Gollac, Amanda Griffiths (membre associée), Michel Grignon, Ellen Imbernon, Annette Leclerc, Pascale Molinier, Isabelle Niedhammer, Agnès Parent-Thirion, Daniel Verger, Michel Vézina, Serge Volkoff, Annie Weill-Fassina, *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*, Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé, Paris, 2007, 195 p.

Association des infirmières et infirmiers du Canada, « Le désarroi éthique dans les milieux de soins en santé », dans *Déontologie pratique pour infirmières et infirmiers autorisés*, octobre 2003, 8 p.

Association internationale des écoles de Travail Social (L'), voir la définition du travail social à l'adresse suivante sur internet : [http://www.iassw-aiets.org/index.php?option=com\\_content&task=blogcategory&id=26&Itemid=51](http://www.iassw-aiets.org/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=26&Itemid=51), (page web consultée le 18 septembre 2012).

Auclair, René, « Les praticiens sociaux et leur code de déontologie », *Service Social*, vol. 40, n° 1, 1991, p. 71-90.

Aucouturier, Valérie, « Les approches cliniques du travail dans la littérature anglo-saxonne », disponible sur le site internet du Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail, disponible sur internet à l'adresse suivante : <http://www.college-risquespsychosociaux-travail.fr/revue-psychologie,fr,8,52.cfm> (page web consultée le 6 octobre 2011).

Audy, Sonya, le 21 février 1998 et ensuite remanié et adoptée par le Comité de liaison en éthique de la recherche de l'Université de Montréal (CLÉRUM), le 11 mars 2002. Le titre : « La surveillance continue de l'éthique des projets de recherche : problématique et repères éthiques ». Citation prise à la page 25. Disponible sur internet à l'adresse suivante : <http://www.recherche.umontreal.ca/PDF/Surveillance2003.pdf> (page web consultée le 2 janvier 2003).

Austin, Wendy, Leon Kagan, Marlene Rankel et Vangie Bergum, « The balancing act : psychiatrists' experience of moral distress », *Medical Health Care and Philosophy*, vol. 11, n° 1, 2008, p. 89-97.

Austin, Wendy, Julija Kelecevic, Erika Goble et Joy Mekechuk, « An Overview of Moral Distress and the Paediatric Intensive Care Team », *Nursing Ethics*, vol. 16, n° 1, 2009, p. 57-68.  
Austin, Wendy, Gillian Lerner, Lisa Goldberg, Vangie Bergum et Melissa S. Johnson, « Moral distress in Healthcare Practice : The situation of nurses », *HEC Forum*, vol. n° 1, 2005, p. 33-48.

Baines, Donna, Joan MacKenzie Davis et Michael Saini, « Wages, Working conditions, and restructuring in Ontario's social work profession », *Canadian Social Work Review*, vol. 26, n° 1, 2009, p. 59-72.

Bakker, Langelaan, Van Doorneen & Schaufeli, « Burnout and work engagement : do individual differences make a difference ? » *Personality and individual differences*, vol. 40, n° 3, 2006, p. 521-532.

Banks, Sarah, « Critical Commentary : Social Work Ethics », *British Journal of Social Work*, vol. 38, n° 6, 2008, p. 1238-1249.

Banyasz, Laurence, « Approche psycho-ergonomique du stress au travail. 1. Modèles conceptuels du stress en psychologie : apports et limites », Travail réalisé dans le cadre de l'Étude INRS « Stress au travail : diagnostic, évaluation gestion et prévention », n° 173, 1998, p. 4. Disponible sur internet à l'adresse suivante : [http://lara.inist.fr/bitstream/handle/2332/1739/INRS\\_173.pdf?sequence=1](http://lara.inist.fr/bitstream/handle/2332/1739/INRS_173.pdf?sequence=1) (page web consultée le 8 novembre 2011).

Baptiste, René et Bernard Caubère, *Développer l'éthique en travail social*, Édition de la Chronique Sociale, Lyon, 2011, 240 p.

Bareil, Suzanne, « Indépendance professionnelle et conflits d'intérêts : une question de confiance », mis en ligne en mars 2006 : <http://www.oifq.com/pdf/fiches/fiche-no-3-independance-prof-et-conflit-d-interets.pdf> (page web consultée le 17 janvier 2012).

Barnett, Jeffrey E., Lesley C. Johnston et Deborah Hillard, « Psychotherapist Wellness As an Ethical Imperative », dans *Innovations in clinical practice, Focuss on Health and Wellness*, Edited by Leon Vandecreek and Jeffery B. Allen, Professional Resource Press, 2005, p. 257-271.

Beagan, Brenda et Carolyn Ells, « Les infirmières canadiennes face à la difficulté de mettre en pratique les valeurs qui leur sont chères », *CJNR*, vol. 39, n° 4, 2007, p. 36-57.

Bédard, Jean, « La forclusion de la souffrance ou le sacrifice des intervenants lancés au front », *Intervention*, n° 115, 2002, p. 15-21.

Bégin, Luc, « Les normativités dans les comités d'éthique clinique », dans M.-H. Parizeau (dir.), *Hôpital & Éthique. Rôles et défis des comités d'éthique clinique*, Québec, PUL, 1995, p. 32-57.



Bégin, Luc, Dany Rondeau, Nicole Marchand, « L'effondrement du viaduc de la Concorde : diagnostic éthique préliminaire », Rapport préliminaire de consultation préparé pour l'Ordre des ingénieurs du Québec, Université Laval, Québec, 30 janvier 2009, 26 p.

Béji, Kamel, Guy Debailleul, Gilles Dostaler, Bernard Élie, Frédéric Hanin, Sylvie Morel, Vincent van Schendel. et co-signé par 60 autres économistes en janvier 2008. Titre : « Pour une autre vision de l'économie », disponible sur internet à l'adresse suivante : *Économie autrement.org*, à la page p. 2 : [http://www.economieautrement.org/IMG/pdf/Pour\\_une\\_autre\\_vision\\_de\\_l\\_economie-2.pdf](http://www.economieautrement.org/IMG/pdf/Pour_une_autre_vision_de_l_economie-2.pdf) (page web consultée le 29 septembre 2011).

Béland, Jean-Pierre, *La souffrance des soignants*. Collection : Enjeux éthiques contemporains, Québec, PUL, 2009, 98 p.

Bellaredj, Yasmine, Pierre Boiral et Mireille Silbert, « Les intervenants et la mise en œuvre des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion », dans *Les Travaux de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale*, 2006, La documentation Française, Paris, p. 615-662.

Bell, Jennifer et Jonathan M. Breslin, « Healthcare Provider Moral Distress as a Leadership Challenge », *JONA'S Healthcare Law, Ethics, and Regulation*, vol. 10, n° 4, 2008, p. 94-97.

Ben-Zur, Hasida et Keren Michael, « Burnout, Social Support, and Coping at Work Among Social Workers, Psychologists, and Nurses », *Social Work in Health Care*, vol. 45, n° 4, 2007, p. 63-82.

Berquin, Anne, *Les soins de santé, entre standardisation et personnalisation*, Paris, Seli Arslan, 2009, 152 p.

Bertaux, Roger, « Problèmes et enjeux dans l'évolution des métiers du travail social », Communication dans le cadre du séminaire OREFQ / GREE, 6 décembre 2002, Pont à Mousson. Disponible sur internet à l'adresse suivante : <http://www.roger-bertaux.com/data/news/bertaux-problemes-enjeux-evolution-metiers-travail-social.pdf>, p. 4 (page web consultée le 6 juillet septembre 2012).

Bezes, Philipe, Didier Demazière, Thomas Le Bianic, Catherine Paradeise, Romuald Normand, Daniel Benamouzig, Frédéric Pierru et Julia Evetts, « New Public Management et professions dans l'État : au-delà des oppositions, quelles recompositions ? », *Sociologie du travail*, vol. 53, n° 3, 2011, p. 293-348.

Bisman, Cynthia, « Social Work Values : The Moral Core of the Profession », *British Journal of Social Work*, vol. 34, n° 1, 2004, p. 109-123.

Blais, Louise et Sophie Vinette, « Pour penser la souffrance sociale », *Intervention*, n° 115, 2002, p. 9.

Blanc, Marie-Eve et Alain Marchand, « Quel est le rôle du travail dans l'incidence de la consommation de médicaments psychotropes au Canada ? », *Revue canadienne de santé publique*, vol. 101, n° 1, 2010, p. S63-S68.

Boisvert, Yves, Magalie Jutras, Georges A. Legault et Allison Marchildon, *Petit manuel d'éthique appliquée à la gestion publique*, Québec, Liber, 2003, 144 p.

Boneau, Denis, « Friedrich von Hayek, pape de l'ultra-libéralisme », mis en ligne le 4 mars 2004, sur le site [Voltaire.net](http://Voltaire.net) (page web consultée le 25 mai 2012).

Boni-Le Goff, Isabel, « Pratiques et identités professionnelles dans le conseil en management en France : entre ethos du service au client et pression du « up or out » », *Sociologie S* (en ligne), Dossiers, L'essor des métiers du conseil : dynamiques et tension, mis en ligne le 04 février 2010 à l'adresse suivante : <http://sociologies.revues.org/3072> (page web consultée le 1 juillet 2012).

Bossé, Pierre-Luc, Paul Morin et Nicole Dallaire, « La délibération éthique : de l'étude de cas à la citoyenneté responsable », *Santé mentale au Québec*, vol. XXXI, n° 11, 2006, p. 47-63.

Bouchard, M.A., et R. Foucher R, « Les formes de conflits de rôles : étude exploratoire basée sur les catégories de Kahn & al », *Actes du Congrès de l'AGRH à Poitiers*, 1995, p. 456-461.

Bouquet, Brigitte, « Le travail social à l'épreuve. Face aux défis, dynamiques et reconquête de sens... », *EMPAN*, n° 68, 2007, p. 35-42.

Bouquet, Brigitte, *Éthique et travail social, une recherche de sens*, Paris, Dunod, 2003, 230 p.

Bouquet, Brigitte, « Management et travail social », *Revue française de gestion*, n° 168-169, 2006, p. 125-141.

Bouquet, Brigitte, « Lier management et clinique ? Des paradoxes aux perspectives », dans *Empan*, vol. 2, n° 78, 2010, p. 94-99.

Bourdages-Sylvain, Marie-Pierre, *Les facteurs de changement de l'ethos contemporain du travail*, Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures de l'Université Laval dans le cadre du programme de maîtrise en sociologie pour l'obtention du grade de Maître ès arts (M.A.), Québec, 2008, 185 p.

Bourgeault, Guy, « Une éthique apprêtée à toutes les sauces », *Collection Essais et Conférences*, Document n° 20, Université de Sherbrooke, 2003, p. 1-27.

Boutigny, Erwan, « Vers un renouvellement de la démarche qualitative en sciences de gestion ? », *Management & Avenir*, vol. 2, n° 4, 2005, p. 59-69.

Brangier, Éric, Alain Lancry et Claude Louche (dir.), *Les dimensions humaines du travail, Théories et pratiques de la psychologie du travail et des organisations*, 2004, Nancy, PUN, 670 p.

Briens, Jean et Jean-Pierre Rault, « Avant-propos » dans Vicent Meyer (dir.), « Normes et normalisation en travail social », *Les Études Hospitalières*, Paris, 2010, p. 7-10.

Briens, Jean et Pierre Delor, « Avant-Propos », dans Vicent Meyer (dir.), « 2002-2012 : Performance, sens et usure dans les pratiques des professionnels en travail social », GEPSO, *Les Études Hospitalières*, Bordeaux, 2012, p. 7-13.

Brodier, Philippe, « Quand on se suicide au travail, Le management à l'épreuve du sens », *Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels*, vol. XVII, n° 43, 2011, p. 173.

Brun, Jean-Pierre, document *PowerPoint* s'intitulant « La reconnaissance au travail : des pratiques à visage humain », disponible sur internet à l'adresse suivante : <http://www.acpum.umontreal.ca/documents/SST/La%20reconnaissance%20au%20travail%20Des%20pratiques%20à%20visage%20humain.pdf> (page web consultée le 12 juillet 2011).

Brun, Jean-Pierre et Ninon Dugas, « La reconnaissance au travail : analyse d'un concept riche de sens », *Gestion*, vol. 30, n° 2, 2005, p. 79-88.

Brunet, Luc, *Climat organisationnel et efficacité scolaire. Département d'études en éducation et d'administration de l'éducation*, UDM, mis en ligne le 11-09-06 : <http://www.forres.ch/documents/climat-efficacite-brunet.htm> (page web consultée le 5 juillet 2011).

Bruno, Anne-Sophie, « Quelques perspectives sur les travaux récents en "santé et travail" », *Revue Française des Affaires sociales*, n° 2-3, 2008, p. 71-96.

Camus, Albert, « L'homme révolté », dans *Essais. Introduction* par R.Quillot, Textes établis et annotés par R. Quillot et L.Faucon, Paris, Éditions Gallimard, coll. « Bibliothèque nrf de la Pléiade », 1967, p. 418-419. Cité par Pierre Fortin, *L'Oeuvre de soi*, PUQ, 2007, 144 p.

Canouï, Pierre, « La souffrance des soignants : un risque humain, des enjeux éthiques », *INFOkara*, vol. 32, n° 2, 2003, p. 101-104.

Canto-Sperber, Monique, *Dictionnaire d'éthique et de philosophie morale*, Tome 2, PUF, Paris, 2004, p. 1758-1767.

Carnevale, Franco A., Eren Alexander, Michael Davis, Janet Rennick and Rita Troini, « Daily Living With Distress and Enrichment : The Moral Experience of Families With Ventilator-Assisted Children at Home », *Pediatrics*, vol. 117, n° 1, 2006, p. 48-60.

Carnevale, Franco A., Pierre Canouï, Philippe Hubert, Catherine Farrell, Francis Leclerc, Amélie Doussau, Marie-Josée Seguin and Jacques Lacroix, « The moral experience of parents regarding life-support decisions for their critically-ill children : a preliminary study in France », *Journal of Child Health Care*, vol. 10, n° 1, 2006, p. 69-82.

Castel, Robert, *Les métamorphoses de la question sociale*, Fayard, Paris, 1995, 813 p.

Castonguay, Suzanne, « Autonomie professionnelle et tiers payant », syndique adjointe de l'Ordre des psychologues du Québec, mis en ligne en mars 2008, [http://ordrepsy.qc.ca/pdf/05\\_2008\\_03\\_Autonomie\\_prof\\_et\\_tiers\\_payant.pdf](http://ordrepsy.qc.ca/pdf/05_2008_03_Autonomie_prof_et_tiers_payant.pdf) (page web consultée le 24 novembre 2011).

Chanlat, Jean-François, « Nouveaux modes de gestion, stress professionnel et santé au travail », dans *L'homme à l'échine pliée, Réflexions sur le stress professionnel*, Ingrid Brunstein (dir.), Collection Sociologie Clinique, Desclée de Brouwer, Paris, 1999, p. 29-62.

Chastonay, Philippe, Dominique Froidevaux et Jean-Pierre Papart, « Biotechnologie à l'usage des riches, Apartheid médical », dans *Manière de voir*, Paris, n° 73, Bimestriel février-mars 2004, p. 29-30.

Cheng, Grand H.-L., et Darius K.-S. Chan, « Who Suffers More from Job Insecurity ? A Meta-Analytic Review », dans *Applied psychology: an international review*, vol. 57, n° 2, 2008, p. 272-303.

Chevrier, Nicolas et Sonia Renon-Chevrier, « L'épuisement professionnel : vers des interventions organisationnelles », *Psychologie Québec*, Novembre 2004, p. 39-40.

Clerici Radzvin, Linda, *The occurrence of moral distress in certified registered nurse anaesthetists*, A Dissertation Submitted to the School of Nursing, in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy, Duquesne University, 2008, p. 1-27.

Clot, Yves, *Travail et pouvoir d'agir*, PUF, Paris, 2008, 296 p.

Clot, Yves, « La tentative Hygiéniste », dans *Le travail à cœur. Pour en finir avec les risques psychosociaux*, La Découverte, coll. « Cahiers libres », Paris, 2010, 190 p.

Coffey, Margaret, Lindsey Dugdill et Andy Tattersall, « working in the Public sector, a case study of social services », dans *Journal of Social Work*, vol. 9, n° 4, 2009, p. 420-442.

Collins, Stewart, « Statutory Social Workers : Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences », *British Journal of Social Work*, vol. 38, n° 6, 2008, p. 1173-1193.

Combalbert, Nicolas, *La souffrance au travail*, Armand Colin, Paris, 2010, 192 p.

Conroy, C., « Suicide in the workplace : incidence, victim characteristics, and external cause of death », *Journal of Occupational Medicine*, vol. 10, n° 31, 1989, p. 847-851.

Corley, Mary C., « Nurse Moral Distress : A proposed Theory and Research Agenda », *Nursing Ethics*, vol. 9, n° 6, 2002, p. 636-650.

Corley, Mary C., R.K. Elswick., Martha Gorman et Theresa Clor, « Development and evaluation of a moral distress scale », *Journal of Advanced Nursing*, vol. 33, n° 2, 2000, p. 250-256.

Cugno, Alain, « Le sens enfoui du travail », *CERAS*, Projet, n° 291, article écrit le 2 mars 2006, disponible sur internet à l'adresse suivante : <http://www.ceras-projet.org/index.php?id=2287> (page web consultée le 22 septembre 2011).

Curchod, Claude, *Relations soignants-soignés. Prévenir et dépasser les conflits*, Elsevier Masson, Paris, 2009, 211 p.

Couturier, Yves, *La collaboration entre travailleuses sociales et infirmières, Éléments d'une théorie de l'intervention interdisciplinaire*, L'Harmattan, Paris, 289 p.

Christakis, Georgiou, « L'État capitaliste à l'ère du néolibéralisme », disponible dans la revue électronique *Que Faire ?*, n° 9, mis en ligne en août/octobre 2008 : <http://quefaire.lautre.net/que-faire/que-faire-lcr-no09-aout-octobre/article/l-etat-capitaliste-a-l-ere-du> (page web consultée le 14 octobre 2011).

Dahlqvist, V., Sture Eriksson, Ann-Louise Glasberg, Elisabeth Lindahl, Kim Lützen, Gunilla Strandberg, Anna Söderberg, Venke Sorlie et Astrid Norberg, « Development of the Perceptions of Conscience Questionnaire », *Nursing Ethics*, vol. 14, n° 2, 2007, p. 181-193.

Dahlqvist, Vera, A. Söderberg et A. Norberg, « Facing inadequacy and being good enough : psychiatric care providers' narratives about experiencing and coping with troubled conscience », *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, vol. 16, n° 3, 2009, p. 242-247.

Daloz, Lionel, « Épuisement professionnel et blessures de l'idéal, Réflexions cliniques sur la désillusion des soignants et la formation initiale », *Pédagogie Médicale*, Mai 2007, vol. 8, n° 2, p. 82-90.

Daloz, Lionel, Marie-Laure Balas et Hervé Bénony, « Sentiment de non-reconnaissance au travail, déception et burnout: une exploration qualitative », *Santé mentale au Québec*, vol. 32, n° 2, 2007, p. 83-96.

Damasio, Antonio R., *Spinoza avait raison. Joie et tristesse, le cerveau des émotions*, Odile Jacob, Paris, 2003, 346 p.

Daudigeos, Thibault et Bertrand Valiorgue, « Penser le travail et la souffrance dans l'organisation néolibérale », dans Pierre Chaudat et Renaud Muller (dir.), *Les nouvelles organisations du travail : entre souffrance et performance*, L'Harmattan, Paris, 2011, p. 37-72.

Davezies, Philippe, « Stress, pouvoir d’agir et santé mentale », Intervention au 30<sup>ème</sup> au Congrès national de médecine et santé au travail dans la séance consacrée à la veille en santé mentale. Tours, le 5 juin 2008, p. 1-8.

Dejour, Christophe, « Aliénation et clinique du travail », *Actuel Marx*, vol. 1, n° 39, 2006, p. 123-144.

Dejours, Christophe, « Nouvelles formes de servitude et suicide », *Travailler*, vol. 1, n° 13, 2005, p. 53-73.

Dejours, Christophe et Florence Bègue, *Suicide et travail : que faire ? Briser la loi du silence*, PUF, Paris, 2009, 130 p.

Dejours, Christophe, « Entre inégalités individuelles et coopération collective : la question de l’autorité », dans Marlène Jouan et Sandra Laugier (dir.), *Comment penser l’autonomie ? Entre compétences et dépendances*, PUF, Paris, 2009, p. 291-313.

Delaunay, Alain, *Encyclopaedia Universalis*, (en ligne), Paris.

Dépelteau, François, *La démarche d’une recherche en sciences humaines*, Les Presses de l’Université Laval, Québec, 2003, 417 p.

Depenne, Dominique, *Éthique et accompagnement en travail social*, Esf, Paris, 2012, 144 p.

Déraps, Sarah, *Analyse communicationnelle de l’épuisement professionnel (burnout) chez les travailleurs et travailleuses du domaine des communications-marketing au Québec*. Chapitre deux du mémoire présenté comme exigence partielle de la maîtrise en communication, Université du Québec à Montréal, 2008, p. 27-57.

Desrumaux, Pascale et Naouëlle Bouterfas, « Sortir de l’épuisement professionnel et accéder au bien-être psychologique en reconnaissant ses besoins fondamentaux », dans Vicent Meyer (dir.), « 2002-2012 : Performance, sens et usure dans les pratiques des professionnels en travail social », GEPSO, *Les Études Hospitalières*, Bordeaux, 2012, p. 157-170.

Direction générale Humanisation du travail, SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, *Agir sur les souffrances relationnelles au travail, Manuel de l’intervenant confronté aux situations de conflits, de harcèlement et d’emprise au travail*, Septembre 2009, Bruxelles, disponible sur internet à l’adresse suivante : [www.respectautravail.be](http://www.respectautravail.be) (page web consultée le 12 juillet 2011).

Douillet, Philippe, « Risques psychosociaux » : un concept opérant...pour transformer l’organisation du travail ? », *Nouvelle revue de psychosociologie*, vol. 2, n° 10, Èrès, 2010, p. 167-178.

Doyle, Otimia Z., Shari E. Miller et Fatima Y. Mirza, « Ethical Decision-Making in Social Work : Exploring Personal and Professional Values », *Journal of Social Work Values and Ethics*, vol. 6, n° 1, 2009, p. 1-36.

Drapeau, Martin, « Réflexion épistémologique sur la recherche qualitative et la psychanalyse : refaire une place au rêve et à l'imaginaire », *Le Coq-héron*, vol. 2, n° 177, 2004, p. 124-129.

Duarte, Rolo, « De la psychopathologie du travail à la psychodynamique du travail », publié en ligne le 23 avril 2008 à l'adresse suivante : <http://paradoxa1856.wordpress.com/2008/04/23/de-la-psychopathologie-du-travail-a-la-psychodynamique-du-travail/> (page web consultée le 3 janvier 2012).

Dubar, Claude, *La socialisation*, 4<sup>e</sup> édition, Armand Colin, Paris, 2010, 252 p.

Dubet, François, « Au-delà de la crise: le "cas" du travail social », dans *Empan*, vol. 1, n° 61, 2006. Ce texte reprend et développe une conférence donnée en 2004 à l'IRTS d'Aquitaine, p. 138-145.

Duhaime, Gérard, dans le *Monde diplomatique* et s'intitulant « Offensive contre l'État social au Québec », mis en ligne en juillet 2004, aux pages 16 et 17, à l'adresse suivante : <http://www.monde-diplomatique.fr/2004/07/DUHAIME/11305> (page web consultée le 4 juin 2011).

Duhamel, André, « L'éthique et ses malentendus », *Ethica*, vol. 6, n° 1, 1994, p. 71-88.

Duhamel, André, « Le tragique comme catégorie d'analyse éthique », dans André Lacroix et Jean-François Malherbe (dir.), *L'éthique à l'ère du soupçon*, Québec, Liber, 2003, p. 115-130.

Dujarier, Marie-Anne, *L'idéal au travail*, PUF, Paris, 2006, 238 p.

Dumouchel, Paul, « Y a-t-il des sentiments moraux ? », *Collection essais et conférences*, Document n° 24, Université Sherbrooke, 2003, p. 1-27.

Dupuis, Alain et Luc Farinas, « Vers un appauvrissement managérialiste des organisations de services humains complexes ? », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 22, n° 2, 2010, p. 51-65.

Dupuis, Denys, « Déontologie. Le respect de l'honneur et de la dignité de la profession », disponible sur le site de l'Ordre des psychologues du Québec à l'adresse suivante : [http://www.ordrepsy.qc.ca/pdf/2008\\_05\\_Respect\\_honneur\\_dignite\\_de\\_la\\_profession.pdf](http://www.ordrepsy.qc.ca/pdf/2008_05_Respect_honneur_dignite_de_la_profession.pdf) (page web consulté le 24 janvier 2014).

Durand, Jean-Pierre, « Combien y a-t-il de souffrance au travail ? », disponible sur internet à l'adresse suivante : <http://www.jean-pierredurand.com/artfrançaispdf/Souffrance.pdf> (page web consultée le 23 décembre 2011).

Estryn-Behar, Madeleine, Jean-Michel Lassaunière, Clémentine Fry et Alix de Bonnières, « L'interdisciplinarité diminue-t-elle la souffrance au travail ? Comparaison entre soignants de toutes spécialités (médecins et infirmiers) avec ceux exerçant en soins palliatifs, en onc-hématologie et en gériatrie », *Médecine palliative*, 2011, p. 1-25, disponible en ligne depuis le 5 novembre 2011 à l'adresse suivante :

[http://www.souffrancedusoignant.fr/images/PDF/souffrance\\_au\\_travail.pdf](http://www.souffrancedusoignant.fr/images/PDF/souffrance_au_travail.pdf) (page web consultée le 2 janvier 2011).

Etchegoyen, Alain, *La valse des éthiques*, François Bourin Éditeur, Paris, 1994, 244 p.

European Agency for Safety and Health at Work, *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*, 2007, 128 p.

Fablet, Dominique, « L'analyse des pratiques professionnelles : une critique en actes de la normalisation managériale à l'oeuvre dans le secteur social » dans « Normes et normalisation en travail social », Vicent Meyer (dir.), *Les Études Hospitalières*, Paris, 2010, p. 79-103.

Faulkner, Cynthia A., et Samuel S. Faulkner, *Research Methods for Social Workers*, Lyceum, Chicago, 2009, 242 p.

Fedida, P., *Dictionnaire de la psychanalyse Larousse*, Paris, 1974, p. 201.

Fine, Marshall et Marshall Eli Teram, « Believers and Skeptics : Where Social Worker Situate Themselves Regarding the Code of Ethics », *Ethics & Behavior*, vol. 19, n° 1, 2009, p. 60.

Fogel, Karla M., *The relationships of moral distress, ethical climate, and intent to turnover among critical care nurses*, A dissertation submitted to the faculty of the graduate school in candidacy for the degree of doctor of philosophy, program in nursing, Loyola University Chicago, 2007, p. 1-17.

Fontan, Jean-Marc et Simon Laflamme, « La méthodologie sociologique », dans *Initiation thématique à la sociologie*, sous la direction de Jean Lafontant, Éditions des Plaines, Saint-Boniface, 1990, p. 443-477.

Fortier, Isabelle, « La modernisation de l'État québécois : la gouvernance démocratique à l'épreuve des enjeux du managérialisme », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 22, n° 2, 2010, p. 35-50.

Fortin, Pierre, *La morale l'éthique l'éthicologie*, PUQ, Québec, 1995, 140 p.

Fortin, Pierre, *Guide de déontologie en milieu communautaire*, PUQ, 1995, 147 p.

Fortin, Pierre, « L'expérience éthique », dans *Réseaux*, n° 64-65-66, 1992, p. 64-69.

Fortin, Pierre, *L'Œuvre de soi*, PUQ, Québec, 2007, 142 p.



Fortin, Pierre, « Essai sur l'expérience éthique », *Les Cahiers Éthicologiques de l'UQAR*, 1987, p. 35-45.

Fortin, Pierre, « L'identité professionnelle des travailleurs sociaux », dans G. A. Legault (dir.), *Crise d'identité professionnelle et professionnalisme*, PUQ, Québec, 2003, p. 85-104.

Foster, Donna, « Rethinking Compassion Fatigue as Moral Stress », *Journal of Ethics in Mental Health*, vol. 4, n° 1, 2009, p. 1-4.

Fournier, Geneviève et Bruno Bourassa (dir.), *La précarité professionnelle : effets individuels et sociaux. Entretien du CRIEVAT-Laval avec Serge Paugam*, PUL, 2004, 114 p.

Franck, Robert, « La pluralité des disciplines, l'unité du savoir et les connaissances ordinaire », dans *L'interdisciplinarité ordinaire. Le problème des disciplines en sciences sociales, Sociologie et Sociétés*, vol. XXXI, n° 1, 1999, p.129-142.

Franssen, Abraham, *Les travailleurs sociaux : héros et victimes. Demande de reconnaissance et transaction identitaire*, texte disponible sur internet à l'adresse suivante : <http://centres.fusl.ac.be/CES/document/WEBCES/DocsMembres/AF/HerosVictime.pdf>, p. 1-22 (page web consultée le 16 mars 2012).

Fung, Archon, « Délibérer avant la révolution, vers une éthique de la démocratie délibérative dans un monde injuste », *Participations*, vol. 1, n° 1, 2011, p. 311-334.

Fusulier, Bernard, « Le concept d'éthos », *Recherches sociologiques et anthropologiques*, vol. 42, n° 1, mis en ligne le 29 septembre 2011 à l'adresse suivante : <http://rsa.revues.org/661> (page web consultée le 4 octobre 2013).

Gagné, Camille et Gaston Godin, *Les théories sociales cognitives : guide pour la mesure des variables et le développement de questionnaire*, Groupe de recherche sur les aspects psychosociaux de la santé, École des sciences infirmières, Université Laval, Février 1999, 73 p.

Gallina, Nancy, « Conflict Between Professional Ethics and Practice Demands : Social Workers' Perceptions », *Journal of Social Work Values and Ethics*, vol. 7, n° 2, 2010, p. 1-9.

Gangloff, Bernard, « L'autorité et le pouvoir », dans Jean-Luc Bernaud et Claude Lemoine (dir.), *Traité de psychologie du travail et des organisations*, Paris, Dunod, 2007, p. 249-282.

Ganivet Poumellec, Anne, « La psychologie sur le toboggan technocratique », Centre Psychanalytique de consultations et de traitement, disponible sur internet à l'adresse suivante : [http://cpct.lyon.online.fr/index.php?option=com\\_content&task=view&id=21&Itemid=15](http://cpct.lyon.online.fr/index.php?option=com_content&task=view&id=21&Itemid=15) (page web consultée le 4 février 2012).

Gaulejac de, Vincent, « Approche socioclinique de la souffrance au travail », *Revue Internationale de Sociologie*, vol. 18, n° 3, 2008, p. 433-441.

- Gaulejac de, Vincent et S. Roy, (dir.), « Sociologies cliniques », Marseille, *Hommes et perspectives*, Desclée de Brouwer, 1993, 329 p.
- Gaulejac de, Vincent, *La société malade de la gestion, Idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social*, Seuil, Paris, 2005, 281 p.
- Gaulejac de, Vincent et S. Roy, (dir.), « Sociologies cliniques », Marseille, *Hommes et perspectives*, Desclée de Brouwer, 1993, 329 p.
- Gaulejac de, Vincent et Antoine Mercier, *Manifeste pour sortir du mal-être au travail*, Desclée de Brouwer, Paris, 2012, 181 p.
- Genard, Jean-Louis, « Le contexte de l'irruption du référentiel éthique dans la question du travail », dans Luc Bégin (dir.), *L'éthique au travail*, Liber, Éthique publique hors série, Montréal, 2009, p. 15-34.
- Gendron, Pierre, « Les comités d'éthique comme mécanisme de contrôle des activités de recherche : le point de vue de la philosophie », *Horizons philosophiques*, 1995, vol. 5, n° 2, p. 109-131.
- Germain, Elisabeth, « Expérience éthique », dans *Les Cahiers Ethicologiques de l'UQAR*, janvier 1987, n° 14, p.47-64.
- Gernet, Isabelle, « Les relations entre santé et travail du point de vue de la psychodynamique du travail », *Mouvements*, vol. 2, n° 58, 2009, p. 79-84.
- Giauque, David, « Les agents publics face à la managérialisation de leurs activités », *PRISME*, n° 9, 2008, p. 9-13, disponible sur internet à l'adresse suivante : <http://www.hepl.ch/files/live/sites/systemsite/files/prismes/prismes-9-2008-hep-vaud.pdf> (page web consultée le 2 août 2011).
- Girard, Diane, « Conflits de valeurs et souffrance au travail », *Éthique publique*, vol. 11, n° 2, 2009, p. 129-138.
- Girard, Diane, « L'intervention en éthique organisationnelle : besoins, défis et résistances », dans Luc Bégin (dir.), *L'éthique au travail*, Liber, Éthique publique hors série, Montréal, 2009, p.123-139.
- Giroux, Guy, « La fonction sociale des code de pratiques professionnelles et organisationnelles », dans Guy Giroux (dir.), *La pratique sociale de l'éthique*, Bellarmin, 1997, p. 271-283.
- Giust-Desprairies, Florence et Annie-Charlotte Giust-Ollivier, « La fabrication du risque psychosocial ou la neutralisation de la conflictualité », *Nouvelle revue de psychosociologie*, vol. 2, n° 10, Èrès, 2010, p. 29-40.

Glarner, T., « L'évaluation diagnostique de la souffrance psychique chez les assistants sociaux », dans *Pensée plurielle*, vol. 2, n° 18, 2008, p. 73-91.

Glasberg, A.L., S. Eriksson et A. Norberg, « Factors associated with « stress of conscience » in healthcare », *Scandinavian Journal Caring Sciences*, vol. 22, n° 2, 2008, p. 249-258.

Glasberg, A.L., S. Eriksson et A. Norberg, « Burnout and « stress of conscience » among healthcare personnel », *Journal of Advanced Nursing*, vol. 57, n° 4, 2007, p. 392-403.

Glisson, Charles et Anthony Hemmelgarn, « The effect of organizational climate and interorganizational coordination on the quality and outcomes of children's services », *Child Abuse & Neglect*, vol. 22, n° 5, 1998, p. 401-421.

Gockowski, J., et L. Ho Owiecka, « L'éthos professionnel des savants », *Etyka Warszawa*, n° 19, 1981, p. 157-181.

Gollac, Michel et Marceline Bodier (dir.), *Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé*, Paris, 2007, 223 p.

Goullet de Rugy, Bénédicte, « L'autonomie professionnelle dans les secteurs sanitaires et médico-social : influence de l'organisation et de l'encadrement », DESS Certificat d'Aptitude à l'Administration des Entreprises, Mémoire soutenu le 21/09/2000 à l'Institut d'Administration des Entreprises, Académie de Montpellier, Université Montpellier II, Sciences et techniques du Languedoc, Paris, 81 p.

Groulx, Lionel-Henri, *Le travail social, analyse et évolution*, Éditions Agence d'arc, Montréal, 1993, 297 p.

Groulx, Lionel-Henri, « Querelles autour des méthodes », *Socio-anthropologie* [En ligne], n° 2, 1997, mis en ligne le 15 janvier 2003, disponible sur internet à l'adresse suivante : <http://socio-anthropologie.revues.org/index30.html> (page web consultée le 29 mai 2012).

Guérin, Gilles, Thierry Wils et Louise Lemire, « Le malaise professionnel : nature et mesure du concept », *Relation industrielles/Industrial Relations*, vol. 51, n° 1, 1996, p. 62-96.

Gustafsson, Gabriella, Birgitta Persson, Sture Eriksson, Astrid Norberg et Gunilla Strandberg, « Personality traits among burnt out and non-burnt out health-care personnel at the same workplaces : A pilot study », *International Journal of Mental Health Nursing*, vol. 18, n° 5, 2009, p. 336-348.

Gustafsson, Gabriella, Astrid Norberg et Gunilla Strandberg, « Meanings of becoming and being burnout - phenomenological-hermeneutic interpretation of female healthcare personnel's narratives », *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, vol. 22, n° 4, 2008, p. 520-528.

Gustafsson, Gabriella et Guilla Strandberg, « Meanings of staying healthy in a context where others developed burnout – phenomenological-hermeneutic interpretation of healthcare personnel's narratives », *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, vol. 23, n° 3, 2009, p. 456-464.

Haber, Stéphane, *L'aliénation, vie sociale et expérience de la dépossession*, PUF, Paris, 2007, 377 p.

Haber, Stéphane, *L'Homme dépossédé, Une tradition critique, de Marx à Honneth*, CNRS Éditions, Paris, 2009, 277 p.

Haber, Stéphane, *Jürgen Habermas, une introduction*, Pocket, Agora, Paris, 360 p.

Haber, Stéphane, « Expérience du travail, expérience de l'aliénation », *Cités*, vol. 3, n° 35, 208, p. 45-54.

Haber, Stéphane, « L'autonomie sociale comme forme d'action. Le paradigme du travail », dans Marlène Jouan et Sandra Laugier (dir.), *Comment penser l'autonomie ? Entre compétences et dépendances*, PUF, Paris, 2009, p. 269-290.

Hansung, Kim, *A longitudinal study of job resources, burnout, and turnover among social workers : implications for evidence-based organizational practices*. A dissertation presented to the faculty of the graduate school University of Southern California, In partial fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy (Social Work), 2008, p. 10-47.

Harang, Laurence, « Au-delà du devoir : l'acte surérogatoire, suite », dans *Promenades philosophiques*, 2009, disponible sur internet à l'adresse suivante : [http://promphilo.blogspot.com/2009/01/au-del-du-devoir-lacte-surrogatoire\\_11.html](http://promphilo.blogspot.com/2009/01/au-del-du-devoir-lacte-surrogatoire_11.html) (page web consultée le 26 février 2011).

Hofmann, Paul B., « Addressing Compassion Fatigue », *Healthcare Executive*, vol. 24, n° 5, 2009, p. 40-42.

Huebner, Bryce, Susan Dwyer et Marc Hauser, « The role of emotion in moral psychology », *Trends in Cognitive Sciences*, vol. 13, n° 1, 2008, p. 1-6.

Hunt, Matthew R., « Moral Experience of Canadian Healthcare Professionals in Humanitarian Work », *Prehosp Disaster Med*, vol. 24, n° 6, 2009, p. 518-424.

Hunt, Matthew R., Franco A Carnevale, « Moral experience : a framework for bioethics research », *Journal Medical Ethics*, publié en ligne le 22 avril 2011 : <http://jme.bmj.com/content/early/2011/04/22/jme.2010.039008.full.html> (page web consultée le 22 avril 2011).

Hsu, Hsiu-Yueh, Sheng-Hwang Chen, Sheng-Hwang Chen, Hsing-Yi Yu et Jiunn-Horng Lou, « Job stress, achievement motivation and occupational burnout among male nurses », *Journal of Advanced Nursing*, vol. 66, n° 7, 2010, p. 1592-1601.

IRSST, « Sens du travail, santé mentale et engagement organisationnel », Études et recherches, *Rapport R-543*, Montréal, 2008, 54 p.

IRSST, « Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST) », Études et recherches, *Rapport R-691*, Montréal, 2011, 986 p.

Janiaud, Joël, *Au-delà du devoir. L'acte surérogatoire*, Presses universitaires de Rennes, Paris, 2007, 130 p.

Jankélévitch, Vladimir, *Le paradoxe de la morale*, Paris, Les Éditions du Seuil, 1981, 187 p.

Jauvin, Nathalie, « La violence organisationnelle : parcours conceptuel et théorique et proposition d'un modèle compréhensif intégrateur », *Équipe de recherche sur les impacts sociaux et psychologiques du travail, CLSC CHSLD Haute-Ville-Des-Rivières*, Québec, 2003, 53 p.

Jorro, Anne, « La construction de l'éthos professionnel en formation alternée », *Travail et apprentissage*, n° 3, 2009, p. 13-25.

Journal Viva, « Le nombre de suicides au travail recensés aux États-Unis a augmenté de 28 % entre 2007 et 2008, publie ce mois-ci le National Institute for Occupational Safety and Health (Niosh) », disponible sur internet à l'adresse suivante : [http://www.viva.presse.fr/Etats-Unis-les-suicides-au-travail\\_12642.html](http://www.viva.presse.fr/Etats-Unis-les-suicides-au-travail_12642.html) (page web consultée le 24 octobre 2012).

Juthberg, Christina et K. Sundin, « Registered nurses' and nurse assistants' lived experience of troubled conscience in their work in elderly care - A phenomenological hermeneutic Study », *International Journal of Nursing Studies*, vol. 47, n° 1, 2010, p. 20-29.

Juthberg, Christina, Sture Eriksson, Astrid Norberg et Karin Sundin, « Perceptions of Conscience in Relation to Stress of Conscience », *Nursing Ethics*, vol. 14, n° 3, 2007, p. 329-343.

Juthberg, Christina, Sture Eriksson, Astrid Norberg et Karin Sundin, « Perceptions of conscience, stress of conscience and burnout among nursing staff in residential elder care », *Journal of Advanced Nursing*, vol. 66, n° 8, 2010, p. 1708-1718.

Jutras, France, « Le professionnalisme : valeur de base de la conduite professionnelle », dans Lyse Langlois (dir.), *Le professionnalisme et l'éthique au travail*, PUL, 2011, p. 84-104.

Kaufmann, Jean-Claude, *L'entretien compréhensif*, Paris, Nathan Université, 1996, 126 p.

Kelloway, Kevin E., et Arla L. Day, « La constitution d'un milieu de travail sain : ce que nous savons jusqu'à maintenant », *Revue canadienne des sciences du comportement*, vol. 37, n° 4, 2005, p. 236-249.

Kemp, Peter, « Maîtriser les risques. Les comités d'éthique devant les risques technologiques », dans *Contrôler la science ? La question des comités d'éthique*, textes réunis par M. Moulin, S.A De Boeck-Wesmael, 1990, p. 17-38.

Kempf, Hervé, *L'oligarchie ça suffit, vive la démocratie*, Seuil, Paris, 2011, 192 p.

Keynes, John Maynard, *Essais de persuasion*, Traduction française par Herbert Jacoby, Paris, Éditions Gallimard, 1933, 2<sup>e</sup> édition, 278 p.

Kirouac, Laurie, « La brûlure professionnelle : vente de soi et sentiment de sa perte », *Cahiers de recherche sociologique*, n° 43, 2007, p. 77-91.

Kopala, Beverly et Lisa Burkhart, « Ethical Dilemma and Moral Distress : Proposed New NANDA Diagnoses », *International Journal of Nursing Terminologies and Classifications*, vol. 16, n° 1, 2005, p. 3-13.

Laabs, Carolyn Ann, « Primary Care Nurse Practitioners' Integrity when Faced with Moral Conflict », *Nursing Ethics*, vol. 14, n° 6, 2007, p. 796-809.

Lacroix, André, « La dimension éthique de l'organisation du travail », *Éthique publique*, vol. 11, n° 2, 2009, p. 139-146.

Lacroix, André, « L'identité professionnelle en mutation », dans Lise Langlois (dir.), *Le professionnalisme et l'éthique au travail*, PUL, 2011, p. 67-79.

Lacroix, André, « L'éthique en milieu de travail : conceptions, interventions, malentendus », dans Luc Bégin (dir.), *L'éthique au travail*, Liber, Éthique publique hors série, Montréal, 2009, p. 79-103.

Laflamme, Simon, « Problématique de philosophies morales occidentales », *Philosophiques*, vol. XIII, n° 1, 1986, p. 21-38.

Laflamme, Simon, « Analyses qualitatives et quantitatives : deux visions, une même science », *Nouvelles perspectives en sciences sociales : revue internationale de systématique complexe et d'études relationnelles*, vol. 3, n° 1, 2007, p. 141-149.

Lamour, Martine et Marceline Gabel, *Enfants en danger, professionnels en souffrance*, Èrès, Paris, 2011, 296 p.

Lamoureux, Henri, « Responsabilités professionnelles et dilemmes éthique : l'exigence de la cohérence », *Intervention*, n° 117, 2009, 284 p.

- Lancry, A., « Incertitude et stress », *Le travail humain*, vol. 70, n° 3, 2007, p. 289-305.
- Langlois, Lyse, Réjeanne Dupuis, Manon Truchon, Hubert Marcoux et Lise Fillion, « Les dilemmes éthiques vécus par les infirmières aux soins intensifs », *Éthique publique*, vol.11, n° 2, 2009, p. 22.
- Lapaige, Véronique, « Globalisation et surcharge mentale au cours des dernières décennies dans les sociétés dites développées », *Revue Canadienne de santé mentale communautaire*, vol. 25, n° 2, 2006, p. 51.
- Larivière, Claude, « Comment les travailleurs sociaux du Québec réagissent-ils à la transformation du réseau public ? », *Intervention*, n° 136 (2012.1), 2012, p. 30-40.
- Larivière, Claude, « L'environnement de travail des établissements publics : les facteurs essentiels au bon climat de travail », *Le Climat de travail, Réseau Conseil Interdisciplinaire du Québec*, mai 2007, disponible sur interne à l'adresse suivante : <http://www.rciq.ca/> (page web consultée le 8 mai 2010).
- Larivière, Claude, « L'impact de la restructuration du réseau sur la pratique professionnelle », OTSTCFQ, 2010, 39 p.
- Larivière, Claude, « L'impact de la restructuration du réseau sur la pratique professionnelle », Sondage en ligne 2007, Projet de recherche réalisé par le Comité de la pratique concernant les réseaux locaux de santé et de services sociaux de l'OTSTCFQ, mai 2008, disponible en ligne à l'adresse suivante : <http://www.otstcfq.org/docs/default-document-library/rapport-larivière-2-final.pdf?sfvrsn=0> (page web consultée le 5 mars 2009).
- Larochelle, Yves, *Une philosophie de la motivation, éthique mythe, science*, L'Harmattan, Paris, 2009, p. 95.
- Laugaa, Didier et Marilou Bruchon-Schweitzer, « L'ajustement au stress professionnel chez les enseignants français du premier degré », *L'orientation scolaire et professionnelle*, mis en ligne le 28 septembre 2009 : <http://osp.revues.org/index428.html> (page web consultée le 24 octobre 2011).
- Lavelle, Sylvain, « Discussion et démocratie, Expertise, citoyenneté et délibération », dans Sylvain Lavelle, *Science, technologie et éthiques*, Ellipses, Paris, 2006, p. 105-121.
- Lavigne, Jacques, *L'inquiétude humaine*, Paris, Aubier, Éditions Montaigne, 1953, 231 p.
- Lavorata, Laure et Erick Leroux, « Le climat éthique dans les entreprises externalisatrices de force de vente en GMS : perception par les vendeurs externalisés », 2008, p. 5. Disponible sur internet à l'adresse suivante : [http://institut-gestion.univ-larochelle.fr/IMG/pdf/08Lavorata\\_Leroux.pdf](http://institut-gestion.univ-larochelle.fr/IMG/pdf/08Lavorata_Leroux.pdf) (page web consultée le 19 mai 2011).

Lazarus, R.S., et S. Folkman, *Stress, appraisal and coping*, New York, Springer, 1984, Cités par I. Paulhan et M. Bourgeois, *Stress et coping. Les stratégies d'ajustement à l'adversité*. Nodules PUF, 1995, 128 p.

Lebaron, Frédéric, « Éthos capitaliste, Éthos de classe, Quelques remarques autour des notions d'éthos, habitus et sens moral », dans C. Gautier et Laugier (dir.), *Les voies du sens commun*, Paris, PUF, 2008, p. 435-446.

Lebigot François et Michel de Clercq, *Les traumatismes psychiques*, Masson, Paris, 2001, 384 p.

Le Blanc, Allen, « La dimension irrationnelle de l'éthique, entre rationalisation des processus décisionnels et assumption axio-logique », *Collection Essais et Conférences*, n° 17, Université de Sherbrooke, 2002, p. 1-42.

Le Brun, Hélène, « L'autonomie professionnelle, une question de sens au travail pour le personnel professionnel du réseau de la santé et des services sociaux », Centrale des syndicats du Québec (CSQ), Québec, 2001, p. 4-13.

Lefèvre, Sylvain, Gérard Boismenu et Pascale Dufour, *La pauvreté, quatre modèles sociaux en perspective*, Les Presses de l'Université de Montréal, Montréal, 2011, 213 p.

Lefèvre, Jean-Michel, « Les faux-semblants de l'éthique d'entreprise », *Constructif*, n° 26, juin 2010, disponible sur internet à l'adresse suivante : [www.constructif.fr](http://www.constructif.fr) (page web consultée le 2 octobre 2012).

Legault, Georges A., « L'expérience éthique et pratiques universitaires en contexte québécois », dans *Réseaux*, n° 64-65-66, 1992, p. 99-111.

Legault, Georges A., *Professionnalisme et délibération éthique*, PUQ, Québec, 1999, p. 57-58.

Legault Faucher, Monique, « Hypertravail, quand tu nous tiens... », *IRSST, Magazine Prévention au travail*, vol. 17, n° 4, 2004, p. 8-14.

Legros, Michel, « Face aux moulins de la performance : reprendre la main », dans Vicent Meyer (dir.), « 2002-2012 : Performance, sens et usure dans les pratiques des professionnels en travail social », GEPSO, *Les Études Hospitalières*, Bordeaux, 2012, p. 241-258.

Leruse, Laurence, Isabelle Di Martino, Nicole Malaise et Pierre Firket avec la collaboration de Vincent Jaminon et de Marianne Paradowski, « Le Stress au travail, Facteurs de risques, évaluation et prévention », Cellule de Publications du Service public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale, Bruxelles, 2004, p. 7. Disponible sur internet à l'adresse suivante : <http://www.meta.fgov.be> (page web consultée le 15 août 2012).

Létourneau, Alain, « Un vocabulaire applicable à l'analyse éthique des contenus médias », *Ethica*, vol. 9, n° 2, 1997, p. 343-360.



Lhuillier, Dominique, *Cliniques du travail*, Paris, Éditions Érès, 2006, 246 p.

Lhuillier, Dominique, Pierre Roche, « Introduction », dans « La Résistance créatrice », *Nouvelle revue de psychosociologie*, vol. 1, n° 7, 2009, p.7-18.

Lhuillier, Dominique, « Travail, management et santé psychique », *Connexions*, vol. 1, n° 91, 2009, p. 85-101.

Lhuillier, Dominique, « Clinique du travail : enjeux et pratiques », *Pratiques psychologiques*, vol. 12, 2006, p. 205-219, disponible sur internet à l'adresse suivante : [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com) (page web consultée le 18 décembre 2011).

Lhuillier, Dominique, « Suicide et travail », en ligne sur le site de *La Revue du Praticien*, vol. 61, Février 2011, p. 198-201, disponible sur internet à l'adresse suivante : [www.larevuedupraticien.fr](http://www.larevuedupraticien.fr) (page web consultée le 24 novembre 2012).

Libby, Theresa et Linda Thorne, « Le jugement professionnel », mis en ligne le 2006-08-24 et disponible sur internet à l'adresse suivante : [http://zonecours.hec.ca/documents/A2006-1-872784.jugement\\_professionnel.pdf](http://zonecours.hec.ca/documents/A2006-1-872784.jugement_professionnel.pdf) (page web consultée le 4 janvier 2012).

Lopez, Mottier, Lucie et Linda Allal, « Le jugement professionnel en évaluation : un acte cognitif et une pratique sociale située », *Schweizerische Zeitschrift für Bildungswissenschaften*, vol. 30, n° 3, 2008, p. 465-482.

Loubat, Jean-René, « Faut-il avoir peur de la normalisation ? », dans Vincents Meyer (dir.), « Normes et Normalisation en travail social », *Les Études Hospitalières*, Paris, 2010, p. 51-66.

Lützén, kim, Agneta Cronqvist, Annabella Magnusson et Lars Anderson, « Moral Stress : synthesis of a concept », *Nursing Ethics*, vol. 10, n° 3, 2003, p. 312-322.

Lützen, Kim, Tammy Blom, Béatrice Ewalds-Kvist and Sarah Winch, « Moral stress, moral climate and moral sensitivity among psychiatric professionals », *Nursing Ethics*, vol. 17, n° 2, 2010, p. 213-224.

Lützen, kim, Vera Dahlqvist, Sture Eriksson et Astrid Norberg, « Developing The Concept of Moral Sensitivity in Health Care Practice », *Nursing Ethics*, vol. 13, n° 2, 2006, p. 187-196.

Malenfant, Romaine et Guy Bellemare, *La domination au travail, Des conceptions totalisantes à la diversification des formes de domination*, Québec, PUQ, 2010, 222 p.

Malherbe, Jean-François, *Éthique appliquée, éthique engagée*, Montréal, Liber, 2006, 150 p.

Manin, Bernard, « Comment promouvoir la délibération démocratique ? Priorité du débat contradictoire sur la discussion », *Raisons politiques*, n° 42, 2011, p. 83-113.

Maranda, Marie-France, Louise St-Arnaud, Michel Vézina et Marc-André Gilbert, « La santé mentale des médecins et l'organisation du travail », texte-allocation dans le cadre du 3rd International Congress on Occupational Health, ICOH, Québec, 2-5 septembre 2008, p. 1-5.

Marcoux, Hubert, « La réflexion éthique : une source de soulagement pour le clinicien souffrant », *Revue québécoise de psychologie*, vol. 26, n° 2, 2005, p. 151-162.

Mariage, André et Fabienne Schmitt-Fourrier, « Rôle de la personnalité dans les stratégies de coping. Étude auprès de personnels soignants », *Le travail humain*, vol. 69, n° 1, 2006, p. 1-24.

Martineau, Stéphane, Liliane Portelance et Annie Presseau, « La socialisation au travail comme indicateur de développement professionnel : analyse des approches basées sur la mesure », *Questions Vives* (en ligne), vol. 5, n° 11, 2009, disponible sur internet à l'adresse suivante : <http://questionsvives.revues.org/614> (page web consultée le 5 septembre 2013).

Maslach, Christina et Michael P. Leiter, « Early Predictors of Job Burnout and Engagement », *Journal of Applied Psychology*, vol. 93, n° 3, 2008, p. 498-512.

Massé, Raymond, *Éthique et santé publique*, Québec, PUL, 2003, 430 p.

Mattéi, Jean-François, *De l'indignation*, Éditions de la Table Ronde, Paris, 2005, 287 p.

Mc Carthy, Joan et Rick Deady, « Moral Distress reconsidered », *Nursing Ethics*, vol. 15, n° 2, 2008, p. 254-262.

Melchior, Jean-Philippe, « Quand l'intensification du travail contrarie l'éthique professionnelle et fragilise la santé: le cas des travailleurs sociaux », Xie Journées internationales de sociologie du travail, Londres, 20-22 juin 2007, p. 1-10.

Mendel, Gérard, « Le soleil d'Austerlitz », dans Gérard Mendel, *L'acte est une aventure ; du sujet métaphysique au sujet de l'actepouvoir*, Éditions La Découverte, Paris, 1998, p. 78-96.

Mercure, Daniel et Mircea Vultur, *La signification du travail : nouveau modèle productif et ethos du travail au Québec*, Presses de l'Université Laval, 2010, 290 p.

Meyer, Vincent, « Introduction », dans « Normes et normalisation en travail social », Vincent Meyer (dir.), *Les Études Hospitalières*, Paris, 2010, p. 11-19.

Meyer, Vincent (dir.), « 2002-2012 : performance, sens et usure dans les pratiques des professionnels en travail social », *Les Études Hospitalières*, Bordeaux, 2012, 258 p.

Meyer, Vincent, « Capitaliser un savoir professionnel : une belle performance », dans Vincent Meyer (dir.), « 2002-2012 : Performance, sens et usure dans les pratiques des professionnels en travail social », GEPSO, *Les Études Hospitalières*, Bordeaux, 2012, p. 15-30.

Meylan, Stéphanie, Patrice Boillat et Aurélie Morel, « Épuisement professionnel en contexte policier : le rôle des valeurs », *Éthique publique*, vol. 11, n° 2, 2009, p. 31-42.

Ministère de la Santé et des Services Sociaux, Jocelyne Moisan, Isabelle Chabot, Jean-Pierre Grégoire (dir.), *L'usage des médicaments psychotropes chez les travailleurs : prévalence, déterminants et conséquences*, Comité de lutte à la toxicomanie, Québec, 2000, 61 p.

Mobley, Melinda J., Mohamed Y. Rady, Joseph L. Verheijde, Bhavesh Patel et Joel S. Larson, « The relationship between moral distress and perception of futile care in the critical care unit », *Intensive and Critical Care Nursing*, vol. 23, n° 5, 2007, p. 256-263.

Molinier, Pascale et Anne Flottes, « Les approches en cliniques du travail en France », disponible sur le site internet du Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail. Disponible sur internet à l'adresse suivante : <http://www.college-risquespsychosociaux-travail.fr/revue-psychologie,fr,8,52.cfm> (page web consultée le 6 octobre 2011).

Morency, Marc-André et Jeanne Simard, « Aux sources de la responsabilité des intervenants : droit, déontologie, conscience collective et éthique », *Intervention*, n° 122, juin 2005, p. 148-158.

Morris, L., « The process of decision-making by stressed social workers : To stay or leave the workplace », *International Review of Psychiatry*, vol. 17, n° 5, 2005, p. 347-354.

MP4, Citation tirée à la page 5 d'un texte s'intitulant « Souffrance au travail des travailleurs sociaux et risque psychosocial », produit en ligne le 11-08-17 par MP4 Champ Social qui est l'acronyme de « Mouvement Pour une Parole Politique des Professionnels du champ social ». L'article en question est paru dans la revue *Les Cahiers de l'ACTIF*, mars-juin 2010, n° 406/409, p. 83-92. Voir également le site officiel du MP4 Champ Social : <http://www.mp4-champsocial.org/> (page web consultée le 27 décembre 2011).

Mulki, Jay P., Jorge F. Jaramillo et William B. Locander, « Effect of Ethical Climate on Turnover Intention : Linking Attitudinal and Stress Theory », *Journal of Business Ethics*, vol. 78, n° 4, 2008, p. 559-574.

Nasse, Philippe et Patrick Légeron, *Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail*, 12 mars 2008, Paris, 94 p.

Nathaniel, Alvita K., « Moral Reckoning in Nursing », *Western Journal of Nursing Research*, vol. 28, n° 4, June 2006, p. 419-438.

Neveu, Jean-Pierre, « La responsabilité des entreprises en perspective », dans *L'homme à l'échine pliée, Réflexions sur le stress professionnel*, Ingrid Brunstein (dir.), Sociologie Clinique, Desclée de Brouwer, Paris, 1999, p. 63-74.

Niezborala, Michel, « L'approche chiffrée des risques psychosociaux : intérêts, limites et mise en œuvre pratique », dans Nicolas Combalbert, Armand Colin (dir.), *La souffrance au travail*, Paris, 2010, p. 48-62.

Nilless, Jean-Jacques, « L'éthique est une compétence professionnelle », mis en ligne le 11-08-09 à l'adresse internet suivante : [http://www.journaldunet.com/management/0404/040432\\_ethique.shtml](http://www.journaldunet.com/management/0404/040432_ethique.shtml) (page web consultée le 6 juillet 2011).

Oigny, Michel, « Le burnout ou l'effet d'usure imputable à la régulation permanente d'incidents critiques », *Revue internationale de Psychologie*, n° 36, vol. XV, 2009, p. 207-228.

OPTSQ, *L'éthique et les travailleurs sociaux : éléments de réflexion et guide de délibération*, 2007, p. 1-74.

OPTSQ, *Garantir l'accès : un défi d'équité, d'efficience et de qualité*, 2006, 35 p.

OPTSQ, *Cadre d'analyse de la charge de cas et la charge de travail de travailleuses sociales et travailleurs sociaux*, 2009, p. 1-15.

OPTSQ, *Réaction de l'OPTSQ en rapport au jugement de la Cour suprême du Canada dans la cause Jacques Chaoulli*, 2005, 12 p.

OTSTCFQ, *Bulletin de l'OTSTCFQ*, n° 114, 2011, 36 p.

OTSTCFQ, *Guide sur la supervision professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, 2010, 64 p.

OTSTCFQ, « Nos engagements...respect, équité, justice sociale, dignité ... nos valeurs ! », Semaine des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux (Du 25 au 31 mars 2012), disponible sur internet à l'adresse suivante : <http://www.travailsocial.ca/statistiques.htm> (page web consultée le 5 juin 2012).

OTSTCFQ, *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, 2012, 34 p.

OTSTTSO, « Professionnel éthique qualifié et responsable, voué à l'excellence, Rapport annuel de 2011 », p. 8, disponible sur internet à l'adresse suivante : [http://www.ocswssw.org/docs/2011\\_annual\\_report\\_final\\_fr.pdf](http://www.ocswssw.org/docs/2011_annual_report_final_fr.pdf) (page web consultée le 5 juin 2012).

Palmade, Guy, *Interdisciplinarité et idéologies*, Paris, Éditions Anthropos, 1977, 291 p.

Paquet, Gilles, « L'éthique organisationnelle : pour un bricolage restructeur », Allocution de clôture au 60<sup>e</sup> congrès de relations industrielles au Hilton à Québec, les 25 et 26 avril 2005, disponible sur internet à l'adresse suivante : <http://www.gouvernance.ca/publications/05-05.pdf> (page web consultée le 31 octobre 2012)

Patenaude, Johanne, « Pour une compétence éthique : le modèle dialogique ». *Intervention*, n° 117, 2002, p. 66-76.

Patocka, Jan, *Liberté et sacrifice. Écrits politiques*, Édité et traduit par Erika Abrams, Grenoble, J. Million, 1990, 388 p.

Pauchant, Thierry C., et Fatima-Azzahra Lahrizi, « Élever l'éthique dans les organisations : le témoignage de leaders d'avant-garde », *Éthique publique*, vol. 11, n° 2, 2009, p. 104-110.

Paugam, Serge, « Les nouvelles précarités du travail », dans Geneviève Fournier, Bruno Bourassa et Kamel Béji (dir.), *La Précarité du travail, Une réalité aux multiples visages*, PUL, 2003, p. 3-21

Pauly, Bernadette, Colleen Varcoe, Janet Storch et Lorelei Newton, « Registered Nurses' Perceptions of Moral Distress and Ethical Climate », *Nursing Ethics*, vol. 16, n° 5, 2009, p. 561-573.

Pendry, Patricia S., « Moral Distress : Recognizing it to Retain Nurses », *Nursing Economics*, vol. 25, n° 4, 2007, p. 217-221.

Perreault, Christine, « Perturbation et fatigue... Croissance et enthousiasme... », *Équilibre*, vol. 1, n° 2, 2006, p. 45-54.

Perrier, Michel, *La construction des légitimités professionnelles dans la formation des travailleurs sociaux*, L'Harmattan, Logiques Sociales, Paris, 2006, 268 p.

Perrot, Serge, « Nature et conséquences des conflits de rôles », Communication à la journée de recherche CEROG-ARGH, IAE d'Aix-En-Provence, 27 Mai 2005, p. 2, mis en ligne le 11 février 2009 à l'adresse suivante : [http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/36/04/74/PDF/Article\\_Perrot\\_IAE\\_Aix\\_Roles\\_V2.pdf](http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/36/04/74/PDF/Article_Perrot_IAE_Aix_Roles_V2.pdf) (page web consultée le 28 août 2011).

Perrot, Serge, « Jeunes Diplômés : Comprendre les Intentions de Départ des Nouveaux Embauchés », p. 3, disponible sur internet à l'adresse suivante : [http://basepub.dauphine.fr/bitstream/handle/123456789/588/RSG\\_V2\\_JeunesDiplomes\\_%20PERROT.pdf?sequence=3](http://basepub.dauphine.fr/bitstream/handle/123456789/588/RSG_V2_JeunesDiplomes_%20PERROT.pdf?sequence=3) (page web consultée le 28 août 2011).

Peters, Guy B., « Le service public et la gouvernance : retrouver le centre », *Telescope (ENAP)*, vol. 15, n° 1, Hivers 2009, p. 13-25.

Pezé, Marie, *Ils ne mouraient pas tous mais tous étaient frappés*, Champs actuel, Flammarion, Paris, 2010, 216 p.

Pezé, Marie, « L'organisation du travail entretient la précarité du salarié », disponible sur internet à l'adresse suivante : <http://revenudebase.info/2013/02/27/marie-peze-organisation-travail-entretient-precarite-salarie/> (page web consultée le 18 février 2014).

Pijl-Zieber, Em, Brad Hagen, Chris Armstrong-Esther, Barry Hall, Lindsay Akins et Michael Stengl, « *Moral distress : an emerging problem for nurses in long-term care?* », *Quality in Ageing*, vol. 9, n° 2, 2008, p. 39-48.

Pinto Albuquerque, Cristina Maria, *Processus de légitimation des pratiques de service social (L'exercice d'une « technicité prudentielle » dans la construction quotidienne de légitimités contextualisées)*, chapitre 1 (p. 22-48), Thèse de doctorat présentée devant la Faculté des Lettres de l'Université de Fribourg, Suisse, 2003, p. 22-48.

Pondaven, Michèle, « Évaluer, enfin ? », dans Vicent Meyer (dir.), « 2002-20012 : Performance, sens et usure dans les pratiques des professionnels en travail social », *Les Études Hospitalières*, GEPSO, Bordeaux, 2012, p. 33-44.

Ponnelle, Sandrine, « Contribution des déterminants personnels, organisationnels et des styles d'ajustement au stress dans l'explication de la santé subjective des enseignants du secondaire », *L'orientation scolaire et professionnelle*, 37/2, 2008, mis en ligne le 15 juin 2011 à l'adresse suivante : <http://osp.revues.org/index1658.html>, p. 6 sur 21 (page web consultée le 9 octobre 2011).

Pooler, David K., « Social Workers and Distress : Implications for Sustaining a Healthy Workforce », *Journal of Workplace Behavioral Health*, vol. 23, n° 4, 2008, p. 445-466.

Radio-Canada, voir ce reportage intitulé « Un taux de suicide inquiétant » sur le site internet de Radio-Canada, le 13 août 2010 : [http://www.radio-canada.ca/regions/Quebec/2010/08/12/005-chuq\\_suicide\\_infirmieres.shtml](http://www.radio-canada.ca/regions/Quebec/2010/08/12/005-chuq_suicide_infirmieres.shtml) (page web consultée le 20 mars 2014).

Ravon, Bernard (dir.), Decrop Geneviève, Ion Jaques, Laval Christian, Vidal-Naquet Pierre, « Epreuve de professionnalité – Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux », *Synthèse de la recherche Usure des travailleurs sociaux et épreuves de professionnalité. Les configurations d'usure: clinique de la plainte et cadres d'action contradictoire*, Paris, février 2007-mai 2008, p. 1-30.

Ravon, Bernard, « Travail social, souci de l'action publique et épreuves de professionnalité », paru dans Actes éducatifs et de soins, entre éthique et gouvernance, Actes du colloque international, Nice 4-5 juin 2009, Conférence inaugurale, mis en ligne le 01 octobre 2010, à l'adresse internet suivante : <http://revel.unice.fr/symposia/actedusoin/index.html?id=600> (page web consultée le 10 février 2011).

Ravon, Bernard, « Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux », *Informations sociales*, vol. 2, n° 2, 2009, p. 60-68.

Raybois, Mathieu, « Les « risques psychosociaux » : question de santé ou déni de cette question ? », *Nouvelle revue de psychosociologie*, vol. 2, n° 10, Èrès, 2010, p. 71-81.

Renaud, Gilbert, « Intervenir : une question de sens », texte d'une conférence publié dans *Crise de société... recherche de sens*. Actes du colloque du 10 mai 2001, p. 95-115, Montréal : l'Association canadienne pour la santé mentale, section Montréal, 2001, 123 p.

Rentmeester, Christy A., « Should a Good Healthcare Professional Be (at Least a Little) Callous? », *Journal of Medicine and Philosophy*, vol. 32, n° 1, 2007, p. 43-64.

Rhéaume, Jacques, « Le travail d'intervenant, entre plaisir et souffrance : quand normal devient pathologique », dans *Équilibre*, vol. 1, n° 2, 2006, p. 3-16.

Rice, Elizabeth M., Mohamed Y. Rady, Arreta Hamrick, Joseph L Verheijde et Debra K Pendergast, « Determinants of moral distress in medical and surgical nurses at an adult acute tertiary care hospital », *Journal of Nursing Management*, vol. 16, n° 3, 2008, p. 360-373.

Richard, Stéphane, « La délibération éthique chez les travailleuses et travailleurs sociaux en contexte d'intervention difficile : quand le recours au «gros bon sens» et au raisonnement normatif est insuffisant pour interpréter la règle ou remettre en question la décision envisagée et l'action qui en découle », *Reflets*, vol. 14, n° 1, 2008, p. 200-217.

Richard, Stéphane, « L'autonomie et l'exercice du jugement professionnel chez les travailleuses sociales : substrat d'un corpus bibliographique », *Reflets*, vol. 19, n° 2, 2013, p. 111-139.

Ricoeur, Paul, « Avant la loi morale : l'éthique », *Encyclopaedia Universalis*, Supplément II, les enjeux, Paris, 1990, p.62-66.

Ricoeur, Paul, *Soi-même comme un autre*, Éditions du Seuil, France, 428 p.

Roche, Pierre, « Droit au plaisir et critique des « risques psychosociaux » », *Nouvelle revue de psychosociologie*, vol. 2, n° 10, Èrès, 2010, p. 83- 97.

Rodriguez-Sedano, Alfredo, Miguel Rumayor et Ana Costa Paris, « The formation of the professional ethos as a factor of integration through the virtues », *Procedia Social and Behavioral Sciences*, n° 15, 2011, p. 1661-1666.

Roelens, Nicole, « La quête, l'épreuve et l'œuvre, la constitution du penser et de l'agir à travers l'expérience », *Éducation permanente*, n° 100-101, 1989, p. 67-77.

Roelens, Nicole, « Le métabolisme de l'expérience en réalité et en identité », dans B.Courtois et G.Pineau, *La formation expérientielle des adultes*, Paris, 1991, 348 p.

Rolando-Eugio, Véronique, *L'épuisement professionnel du soignant : comment limiter les dégâts ?*, Mémoire/Diplôme Cadre de Santé, Institut de Formation des Cadres de Santé, Paris, 2009, p. 10-24.

Roy, Robert, « Demande et besoin éthique : de la formation à l'accompagnement organisationnel », dans Luc Bégin (dir.), *L'éthique au travail*, Liber, Éthique publique hors série, Montréal, 2009, p. 105-122.

Sahler, B., Michel Berthet, Philippe Douillet et Isabelle Mary-Cheray, « De nouvelles sources de tension avec les mutations du monde du travail », dans *Prévenir le stress et les risques psychosociaux au travail*, Éditions du réseau ANACT, France, 2007, p. 28-42.

Saint-Martin, C., « Précarisation des populations urbaines, fragilisation professionnelle des travailleurs sociaux », *EMPAN*, vol. 4, n° 68, 2007, p. 59-66.

Salmon, Anne, *Éthique et ordre économique, Une entreprise de séduction*, CNRS Éditions, Paris, 2002, 203 p.

Sarnin, Philippe, S. Caroly et P. Douillet, « Contre les « risques » psychosociaux, quel débat sur l'activité ? », *Le travail humain*, vol. 74, n° 4, 2011, p. 309-320.

Sarnin Philippe, Marc-Éric Bobillier-Chaumon, Bruno Cuvillier, Michèle Grosjean, « Intervenir sur les souffrances au travail : acteurs et enjeux dans la durée », *Bulletin de psychologie*, vol. 3, n° 519, p. 251-261.

Schiffter, Frédéric, *Le Bluff Éthique*, Flammarion, Paris, 2008, 159 p.

Schluter, Jessica, Sarah Winch, Kerri Holzhauser et Amanda Henderson, « Nurses' Moral Sensitivity and Hospital Ethical Climate: A literature review », *Nursing Ethics*, 2008, vol. 15, n° 3, p. 304-321.

Schwartz, Sara Laura, *How Job Demands and resources contribute to social worker burnout, engagement and intent to leave*, A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Social Work and Social Research, Portland State University, 2007, 183p.

Severinsson, Élisabeth, « Moral stress and burnout : Qualitative content analysis », *Nursing and Health Sciences*, vol. 5, n° 1, 2003, p. 59-66.

Shapira-Lishchinsky, Orly, « Ethical Dilemmas : The Experiences of Israeli Nurses », *Qualitative Health Research*, vol.19, n° 11, 2009, p.1602-1611.

Silbernagl, S., A. Despopoulos, *Atlas de poche de Physiologie*, Médecine-Sciences, éd. Flammarion, 3<sup>e</sup> édition, 2002, 436 p.

Sintomer, Yves, « Délibération et participation : affinité élective ou concepts en tension ? », *Participations*, vol. 1, n° 1, 2011, p. 239-276.

Soulet, Marc-Henry, « La souffrance sociale, pathologie des sociétés contemporaines », *Éthique publique*, vol.11, n° 2, 2009, p. 72-77.



Spano, Richard, « What is sacred when personal and professional values collide ? », *Journal of Social Work Values and Ethics*, vol. 4, n° 3, 2007, p. 1-21.

Spinoza, Baruch, *L'éthique*, Éditions Gallimard, 1964, 384 p.

Stebnicki, Mark A., *Empathy Fatigue, Healing the Mind, Body, and Spirit of Professional Counsellors*, Springer Publishing Company, New York, 2008, p. 3-15.

Stewart, Collins, « Statutory Social Workers : Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences », *British Journal of Social Work*, vol. 38, n° 6, p. 1173-1193.

Tangney, June Price, Jeff Stuewig et Debra J. Mashek, « Moral Émotions and Moral Behavior », *Annual Review of Psychologie*, n° 58, 2007, p. 345-372.

Terestchenko, Michel, *Un si fragile vernis d'humanité*, La Découverte/Poche, Paris, 2007, 302 p.

Terressac (de), Gilbert et Irène Gaillard, « Risque socio-organisationnels (RSO) et santé : une question de régulations ? », 27 pages, disponible sur internet à l'adresse suivante : [http://www.comsante.uqam.ca/upload/files/rapport\\_de\\_recherche/Chapitre\\_8\\_RAPPORT\\_NorCh\\_aRiSant.pdf](http://www.comsante.uqam.ca/upload/files/rapport_de_recherche/Chapitre_8_RAPPORT_NorCh_aRiSant.pdf) (page web consultée le 5 mars 2012).

Terressac de, Gilbert, Corinne Saint-Martin et Claire Thébault, *La précarité : une relation entre travail, organisation et santé*, Collection Le travail en débats, Série Maison des Sciences de l'Homme et de la Société de Toulouse, Octares, Toulouse, 2008, 226 p.

Thiaw-Po-Une, Ludivine (dir.), *Questions d'éthique contemporaine*, Stock, Les essais, Paris, 2006, 1218 p.

Thiétart, Raymond-Alain & coll., *Méthodes de Recherche en Management*, 2e édition, Dunod, Paris, 2003, 537 p.

Tjeltveit Alan C., et Michael C. Gottlieb, « Avoiding the road to ethical disaster : overcoming vulnerabilities and developing resilience », *Psychotherapy Theory, Research, Practice, Training*, vol. 47, n° 1, 2010, p. 98-110.

Tremblay, Chantale, *Le roulement de personnel chez des intervenants en Centre jeunesse : causes et effets*. Mémoire présenté à la Faculté d'éducation en vue de l'obtention du grade de Maître en éducation (M.Sc.) Programme de psychoéducation, 2008, 76 p.

Truchot, Didier, *Épuisement professionnel et burnout*, Dunod, Paris, 2004, 240 p.

Turcotte, Daniel, « Le Référentiel de compétences des travailleurs sociaux du Québec : quelle correspondance avec la réalité de la pratique ? », *Intervention*, n° 134, (2011.1), p. 46-61.

Ulrich, Connie M., Patricia O'Donnell, Carol Taylor, Adrienne Farrar, Marion Danis et Christine Grady, « Ethical Climate, Ethics Stress, and the Job Satisfaction of Nurses and Social Workers in the United States », *Social Science and Medicine*, vol. 65 n° 8, 2007, p. 1708-1719. Disponible sur internet à l'adresse suivante (p. 8) :

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2442035/pdf/nihms32061.pdf> (page web consultée le 14 novembre 2012).

Connie M. Ulrich, Ann B. Hamric et Christine Grady, « Moral distress : A growing Problem in the Health Professions ? », *The Hastings Center Report*, vol. 40, n° 1, 2010, p. 20-22.

Vézina, M., F. Derriennic et C. Monfort, « L'impact de l'organisation du travail sur l'isolement social », *Travailler* 1, n° 5, 2001, p. 101-117.

Vézina, Michel, « Santé mentale au travail : répondre à des besoins humains fondamentaux », dans *Travail et santé*, Yves Clot et Dominique Lhuillier (dir.), Paris, Érès, 2010, p. 172.

Vézina, Michel, « La souffrance éthique du personnel des organismes communautaires », *Équilibre*, vol. 3, n° 2, 2008, p. 5-9.

Vigour, Cécile, « Ethos et légitimité professionnels à l'épreuve d'une approche managériale : le cas de la justice belge », *Sociologie du travail*, vol. 50, n° 1, 2008, p. 71-90.

Volkof, Serge, « L'intensification du travail « disperse » les problèmes de santé », dans Gilbert de Terssac, Corinne Saint-Martin et Claire Thébault (dir.), *La précarité : une relation entre travail, organisation et santé*, Collection Le travail en débats, Série Maison des Sciences de l'Homme et de la Société de Toulouse, Octares, Toulouse, 2008, p. 29-40.

Wharton, Tracy C., « Compassion Fatigue : Being an Ethical Social Worker », *Social Work-The new social worker Online- Magazine for Social Work Students and Recent Graduates*. Disponible sur internet depuis le 4 January 2011: <http://www.socialworker.com/homes>, p. 4 (page web consultée le 2 septembre 2011).

Zaddem, Férid, « Déterminants, conséquences et modes d'approche des dilemmes éthiques », *Revue internationale sur le travail et la société*, vol. 8, n° 1, 2010, p. 53-71.

Zarca, Bernard, « L'ethos professionnel des mathématiciens », *Orphrys*, Revue française de sociologie, vol. 2, n° 50, 2009, p. 351-384.

Zawieja, Philippe et Franck Guarnier, « Épuisement professionnel : principales approches conceptuelles, cliniques et psychométriques », dans Philippe Zawieja et Franck Guarnieri (dir.), *Épuisement professionnel. Approches innovantes et pluridisciplinaires*, Paris, Armand Colin, 2013, p. 17.

## **ANNEXE I**

### **FORMULAIRES (FRANÇAIS ET ANGLAIS) DE CONSENTEMENT ET QUESTIONNAIRE DE RECHERCHE**

## **(Formulaire de consentement/version française)**



Bonjour à vous chères et chers collègues du Québec et de l'Ontario,

C'est un grand honneur pour moi de vous inviter à participer à un projet de recherche dont l'objectif est d'obtenir des informations sur l'impact des normativités organisationnelles et professionnelles sur la santé psychique (et morale) des travailleurs sociaux, une thématique fondamentale pour comprendre ce qui interpelle ces professionnels au travail de nos jours.

En participant à cette recherche, vous courez la chance de gagner un iPad 64Gb Wi-Fi + 4G (**voir le formulaire de consentement qui suit**).

La durée prévue pour remplir le questionnaire varie entre 15 et 20 minutes.

### ***Formule de consentement***

#### **Formulaire de consentement de participation à la recherche**

Titre de l'étude : L'impact des normativités organisationnelles et professionnelles sur la santé psychique  
des travailleurs sociaux

Chercheur : Stéphane Richard, T.S. / T.S.I.

Travailleur social inscrit

Étudiant au doctorat en sciences humaines de l'Université Laurentienne.

### **Procédures**

Cette étude est basée sur un questionnaire que vous aurez à compléter et qui se trouve sur le logiciel *Survey Monkey* : un logiciel informatique choisi par l'OTSTCFQ, par l'ATTSO et considéré comme sûr pour garantir la préservation des données de recherche, sous réserve des conditions indiquées ci-dessous.

### **Avantages et risques**

Votre participation à cette recherche est importante, car elle contribuera à :

1. faire la lumière sur des enjeux normatifs qui sont au cœur de la pratique sociale des travailleuses et travailleurs sociaux du Québec et de l'Ontario ;
2. vérifier ce qui est dit et tenu pour acquis relativement aux causes de la souffrance psychique et morale au travail ;

3. relancer le débat sur la souffrance au travail via la question des normativités en tension chez les travailleuses et travailleurs sociaux ;
4. mieux cibler les conditions de travail qui interpellent ces professionnelles-ls de nos jours ;
5. alimenter la recherche sur la souffrance au travail en travail social ;
6. participer à l'amélioration des milieux de travail où évoluent les travailleuses et travailleurs sociaux ;
7. encourager la pensée éthique en travail social.

Cette volonté de faire la lumière sur des enjeux normatifs qui sont au cœur de la pratique des travailleurs sociaux permettra d'engager la discussion interuniversitaire, interprofessionnelle et/ou intersectorielle sur le sujet afin d'améliorer les conditions dans lesquelles évoluent ces professionnels au sein des établissements du secteur de la santé et des services sociaux, au sein des organismes communautaires. Ultiment, le projet de recherche alimentera la réflexion sur la façon dont on forme et prépare les futurs diplômés en travail social à faire face aux défis posés par la pratique professionnelle au Québec et en Ontario.

Les questions qui se trouvent dans le questionnaire, bien que portant sur les difficultés au travail, sont quand même des questions que vous êtes appelés à vous poser en raison de vos conditions de travail au sein des organismes dans lesquels vous travaillez. Je vous invite ainsi, grâce à un questionnaire de recherche, à simplement vous rappeler des événements et des états psychiques que vous connaissez ou que vous avez déjà connus.

Dans le cas où vous seriez émotivement bouleversés par les questions qui se trouvent dans le questionnaire, il vous sera demandé de communiquer avec moi. Je pourrai alors, au besoin, mettre à votre disposition des ressources pour vous venir en aide (ex : counseling).

### **Confidentialité et anonymat**

Cette recherche ne présente aucune menace à l'intégrité ou à la dignité humaine, et de plus, elle respecte les exigences de l'EPTC propres au consentement libre et éclairé ainsi qu'à l'anonymat, au respect de la vie privée et des renseignements personnels.

Les données issues des questionnaires électroniques sur *Survey Monkey* seront conservées pour une durée maximale de 4 semaines après le début du lancement du questionnaire, après quoi, elles seront transférées sur une clef USB puis définitivement détruites du logiciel (*Survey Monkey*). La clef USB sera préservée dans un coffret sécurisé (fermé à clef) dans le bureau du responsable de la recherche à l'Université Laurentienne pour une période maximale de sept (7) année, après quoi la clef USB et les informations qu'elle contient seront détruites.

Sachez que seul le responsable de la recherche et le directeur du projet de thèse, Dr. Simon Laflamme, (705) 675-1151, poste 4217, auront accès aux données brutes de cette recherche.

### **Les limites à la confidentialité**

Le logiciel *Survey Monkey* est une plate-forme de sondage et/ou d'enquête qui est située aux États-Unis et donc soumise à l'US Patriot Act. Ainsi, toutes données d'une ou d'un participant à la recherche se retrouvant sur *Survey Monkey*, y compris l'adresse IP de l'ordinateur utilisé pour remplir le questionnaire peuvent être consultées par de nombreuses agences gouvernementales américaines, y compris la sécurité

intérieure, sans notification ou permission préalables. Ainsi, même si nous détruisons les données obtenues grâce au logiciel, celles-ci peuvent être gardée aux USA pour un usage ultérieur.

En complétant le questionnaire de recherche, vous savez que vous pouvez participer au tirage de deux iPad 64Gb Wi-Fi + 4G. Or, pour celles et ceux qui accepteront de participer, il y aura, sur une fiche électronique détachée du questionnaire, un espace prévu pour que vous puissiez indiquer votre numéro de membre à l'Ordre / l'association professionnelle. Votre numéro de membre, aussitôt inscrit sur la fiche électronique, sera redirigé vers une adresse électronique dont seul le responsable de la recherche connaîtra le mot de passe pour y accéder. Ainsi, vous devez comprendre que la liste des numéros de membre sera détachée des questionnaires et préservée par le responsable de la recherche jusqu'au tirage final des deux iPads (un tirage d'un iPad au Québec et autre tirage d'un iPad en Ontario) prévu pour le mois de décembre 2012. Après quoi, la liste des numéros de membres sera aussitôt détruite par le responsable de la recherche.

Après avoir rassemblé les numéros et les avoir disposés dans deux boîtes, le responsable de la recherche obtiendra le concours d'une personne qui agira comme témoin (une ou un collègue de travail) pour identifier le gagnant provenant du Québec et de l'Ontario. Si et seulement si vous avez donné votre accord dans le formulaire de consentement qui apparaîtra sur la fiche électronique détachée du questionnaire, le responsable de la recherche pourra communiquer avec les responsables des organisations professionnelles afin de divulguer les numéros de membre des gagnants. Ceux-ci seront ensuite contactés par le personnel des organisations professionnelles pour savoir s'ils acceptent que le responsable de la recherche puisse entrer en contact avec eux afin de leur faire parvenir les prix par la poste.

### **Participation volontaire et diffusion des résultats**

Votre participation est strictement volontaire. Vous pouvez vous retirer à n'importe quel moment et il n'y aura aucune conséquence. Ainsi, vous n'êtes pas obligé-e de répondre au questionnaire ni, si vous y répondez, de répondre aux questions qui pourraient vous déplaire. Vous n'êtes en aucun cas obligé-e d'indiquer votre nom dans le questionnaire. Les données ne seront publiées que regroupées, ce qui rendra impossible l'identification des cas particuliers.

En acceptant de participer, vous consentez à ce que le chercheur puisse utiliser les renseignements recueillis pour répondre aux exigences d'une recherche doctorale, et aussi être présentés ultérieurement sous forme d'articles, publications scientifiques ou communications (conférences, colloques, journées annuelles de formation, etc.).

### **Compensation matérielle et financière**

Mise à part le tirage des iPads, il n'y a aucune compensation matérielle et financière disponible afin de soutenir votre participation à ce projet de recherche.

### **Des questions sur le projet ou sur vos droits ?**

Si vous avez des questions au sujet du projet de recherche, de votre participation et/ou de vos droits dans celui-ci, vous pouvez communiquer avec le responsable de la recherche en appelant le 705-675-1151, poste 5046 (1-800-461-4030). Le Comité d'examen éthique de l'Université Laurentienne a approuvé le

projet de recherche auquel vous allez participer le 27 septembre 2012. Vous pouvez aussi adresser vos questions au Bureau éthique de l'Université Laurentienne et parler avec un officier éthique au (705) 675-1151, poste 2436.

## **Remerciements**

Votre participation est au cœur de la réussite de ce projet de recherche et, en ce sens, nous tenons à reconnaître et saluer le temps que vous prendrez pour remplir le questionnaire de recherche. Votre participation est grandement appréciée.

Si vous souhaitez obtenir des informations entourant les principaux résultats de recherche, veuillez communiquer avec moi.

## **Consentement :**

Je reconnais avoir lu et compris ce formulaire de consentement. J'accepte de participer à ce projet de recherche. J'ai été informé de la possibilité de poser des questions liées à la recherche et à ses objectifs. J'ai disposé de suffisamment de temps et d'informations pour décider de participer à cette étude. Je suis parfaitement consciente ou conscient que je peux me retirer de cette recherche à tout moment, sans encourir de conséquences et sans avoir à donner de justification.

Je consens donc de remplir le questionnaire de recherche disponible sur le logiciel *Survey Monkey* en cliquant sur le lien suivant :

Version française : <http://fr.surveymonkey.com/s/QuestionnaireUniversiteLaurentienne>

English version: <http://www.surveymonkey.com/s/LaurentianUniversitySurvey>

Merci,

Stéphane Richard, T.S.  
[srichard@laurentian.ca](mailto:srichard@laurentian.ca)

(Questionnaire d'enquête/version française)



**Questionnaire sur l'impact des normativités organisationnelles et professionnelles sur la santé psychique des travailleurs sociaux : perspective de recherche**

1. Encerclez, pour chacun des énoncés, le chiffre qui correspond le mieux à votre situation. [Si, par exemple, vous n'êtes « Pas du tout d'accord » avec l'énoncé, vous encerclez le chiffre « 1 » ; si vous êtes « Tout à fait d'accord », vous encerclez le chiffre « 6 » ; les chiffres de « 2 » à « 5 » correspondent à des positions intermédiaires. Si l'énoncé ne se rapporte pas à votre situation, encerclez le chiffre « 8 » pour « Sans objet ».]

	Pas du tout d'accord				Tout à fait d'accord		Sans objet
Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu ...							
... des compressions budgétaires .....	1	2	3	4	5	6	8
... des réductions d'effectifs .....	1	2	3	4	5	6	8
... des réformes administratives découlant des lois portant sur les services de santé et des services sociaux .....	1	2	3	4	5	6	8
... une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles .....	1	2	3	4	5	6	8
... une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel .....	1	2	3	4	5	6	8
... une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes .....	1	2	3	4	5	6	8

2. Indiquez, pour chacun des énoncés suivants, la fréquence qui se rapporte à votre situation. [« Jamais » correspond à « 1 » et « Très souvent » à « 6 » ; les chiffres de « 2 » à « 5 » correspondent à des positions intermédiaires.]

	Jamais				Très souvent	
À cause des conditions dans lesquelles je travaille ...						
... j'éprouve du stress .....	1	2	3	4	5	6
... j'éprouve de l'anxiété .....	1	2	3	4	5	6
... je vis de l'impuissance .....	1	2	3	4	5	6
... j'éprouve de la frustration .....	1	2	3	4	5	6
... j'éprouve du découragement .....	1	2	3	4	5	6
... j'éprouve de la déception .....	1	2	3	4	5	6
... je vis divers troubles digestifs .....	1	2	3	4	5	6
... je suis agité et/ou incapable de tenir en place ....	1	2	3	4	5	6



... j'éprouve un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle .....	1	2	3	4	5	6
... j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour .....	1	2	3	4	5	6
... je me trouve incompetent .....	1	2	3	4	5	6
... j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer ...	1	2	3	4	5	6
... j'ai peur de perdre mon emploi .....	1	2	3	4	5	6
... j'ai peur de perdre mon titre professionnel .....	1	2	3	4	5	6
... je consomme des psychotropes .....	1	2	3	4	5	6
... je consomme de l'alcool .....	1	2	3	4	5	6

**3. Rendez compte de votre situation relativement à chacun des énoncés suivants.**

[Encerclez, pour chacun des énoncés, le chiffre qui correspond le mieux à votre situation. Les chiffres de « 2 » à « 5 » correspondent à des positions intermédiaires. Si l'énoncé ne se rapporte pas à votre situation, encerclez le chiffre « 8 » pour « Sans objet ».]

	Pas du tout d'accord				Tout à fait d'accord			Sans objet
Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur .....	1	2	3	4	5	6	8	
Je suis bien traité par mon employeur .....	1	2	3	4	5	6	8	
On m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle .....	1	2	3	4	5	6	8	
J'ai accès à diverses formations dans mon milieu de travail (perfectionnement professionnel) .....	1	2	3	4	5	6	8	
Je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux .....	1	2	3	4	5	6	8	
Il y a des possibilités d'avancement (promotion) au sein de l'organisme .....	1	2	3	4	5	6	8	
Je suis satisfait de mon salaire.....	1	2	3	4	5	6	8	
Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis .....	1	2	3	4	5	6	8	
J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail .....	1	2	3	4	5	6	8	
J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social .....	1	2	3	4	5	6	8	
Mes collègues de travail m'appuient quand j'en ai besoin .....	1	2	3	4	5	6	8	
Je suis capable de gérer ma charge de cas (caseload) .....	1	2	3	4	5	6	8	
J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles .....	1	2	3	4	5	6	8	
J'ai accès à de la supervision.....	1	2	3	4	5	6	8	
La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail .....	1	2	3	4	5	6	8	

4. Indiquez, pour chacun des énoncés suivants, la fréquence qui se rapporte à votre situation..

	Jamais			Très souvent		
J'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles .....	1	2	3	4	5	6
J'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles .....	1	2	3	4	5	6
J'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles .....	1	2	3	4	5	6
Au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle .....	1	2	3	4	5	6
Au travail, je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles ..	1	2	3	4	5	6
Au travail, j'ai besoin de savoir comment bien agir .....	1	2	3	4	5	6
Au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficiles.....	1	2	3	4	5	6
J'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession .....	1	2	3	4	5	6
J'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions .....	1	2	3	4	5	6
J'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique .....	1	2	3	4	5	6
Au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession .....	1	2	3	4	5	6
Dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession .....	1	2	3	4	5	6
J'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme .....	1	2	3	4	5	6
Au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès les clientèles .....	1	2	3	4	5	6
Je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle .....	1	2	3	4	5	6
L'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession .....	1	2	3	4	5	6
Mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie .....	1	2	3	4	5	6
J'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie .....	1	2	3	4	5	6

La déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire .....	1	2	3	4	5	6
Je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste .....	1	2	3	4	5	6
Au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société .....	1	2	3	4	5	6

5. Indiquez, l'intensité à laquelle vous vivez les sentiments suivants.

	Je n'éprouve pas du tout le sentiment			J'éprouve très fortement le sentiment		
J'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société .....	1	2	3	4	5	6
J'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés .....	1	2	3	4	5	6
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle .....	1	2	3	4	5	6
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues.....	1	2	3	4	5	6
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (administrateurs) ....	1	2	3	4	5	6
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général.....	1	2	3	4	5	6
J'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail .....	1	2	3	4	5	6
J'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail .....	1	2	3	4	5	6
J'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle .....	1	2	3	4	5	6
Si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser .....	1	2	3	4	5	6
J'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle .....	1	2	3	4	5	6
Je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande.....	1	2	3	4	5	6

J'ai le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser ma conscience personnelle ..... 1 2 3 4 5 6

**6. Indiquez votre opinion relativement à chacun des énoncés suivants.**

	Pas du tout d'accord				Tout à fait d'accord	
La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisées dans la société ..	1	2	3	4	5	6
Ne pas respecter les normes sociales informelles non-écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles) .....	1	2	3	4	5	6
L'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur.....	1	2	3	4	5	6
Les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société .....	1	2	3	4	5	6
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail .....	1	2	3	4	5	6
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de guider la pratique des professionnels .....	1	2	3	4	5	6
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements professionnels jugés acceptables....	1	2	3	4	5	6
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'améliorer la qualité des services rendus par les professionnels .....	1	2	3	4	5	6
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétence qui permet de protéger les clientèles, voire le public en général .....	1	2	3	4	5	6
Les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides .....	1	2	3	4	5	6
Les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population.....	1	2	3	4	5	6
Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement...	1	2	3	4	5	6
Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit .....	1	2	3	4	5	6
Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique .....	1	2	3	4	5	6
Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter.....	1	2	3	4	5	6
L'élaboration des normes organisationnelles en matière de santé et de services sociaux n'implique jamais le public .....	1	2	3	4	5	6

Les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales .....	1	2	3	4	5	6
Le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux.....	1	2	3	4	5	6
Le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux .....	1	2	3	4	5	6
C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains .....	1	2	3	4	5	6
Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux et la gestion des organisations de santé et de services sociaux.....	1	2	3	4	5	6
Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux dans l'appareil d'État et les dispositifs de gestion qui participent à la déprofessionnalisation du travail social.....	1	2	3	4	5	6
Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles.....	1	2	3	4	5	6
La définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations.....	1	2	3	4	5	6
Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles .....	1	2	3	4	5	6
Les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles .....	1	2	3	4	5	6
Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ? .....	1	2	3	4	5	6
Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail .....	1	2	3	4	5	6

**7. Indiquez, pour chacun des énoncés suivants, la fréquence qui se rapporte à votre situation.**

	Jamais			Très souvent		
Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences .....	1	2	3	4	5	6
Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur.....	1	2	3	4	5	6

Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites .....	1	2	3	4	5	6
Lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements .....	1	2	3	4	5	6
Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions .....	1	2	3	4	5	6

8. **Dans quelle province travaillez-vous ?**  
[Encerclez le chiffre qui correspond à la bonne réponse.]

Québec ..... 1  
Ontario ..... 2

9. **Quel est votre sexe ?**  
[Encerclez le chiffre qui correspond à la bonne réponse.]

Féminin ..... 1  
Masculin ..... 2

10. **Quelle-s est ou sont votre ou vos langue-s maternelle-s ?**  
[Encerclez le chiffre qui correspond à la bonne réponse.]

Français ..... 1  
Anglais ..... 2  
Français et anglais ..... 3  
Français et autre ..... 4  
Anglais et autre ..... 5  
Français, anglais et autre ..... 6  
Autre ..... 7      Précisez : \_\_\_\_\_

11. **Quel âge avez-vous ?** \_\_\_\_\_ ans

12. **Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous ayez atteint ?**  
[Encerclez le chiffre qui correspond à la bonne réponse.]

Baccalauréat ..... 1  
Maîtrise ..... 2  
Doctorat ..... 3

13. **Quelle poste occupez-vous ou occupiez-vous ?**  
[Encerclez le chiffre qui correspond à la bonne réponse.]

Clinicien-ne ..... 1  
 Organisateur-trice communautaire . 2  
 Superviseur-e clinique ..... 3  
 Gestionnaire/administrateur-trice .. 4  
 Autre ..... 5      Précisez : \_\_\_\_\_

14. Indiquez quel est approximativement votre salaire annuel. \_\_\_\_\_ dollars.

15. Combien d'années d'expérience avez-vous ? \_\_\_\_\_ année(s)

16. Quel est le milieu dans lequel vous effectuez ou effectuiez votre travail ?  
 [Encerclez le chiffre qui correspond à la bonne réponse.]

Centre urbain ..... 1  
 Banlieue ..... 2  
 Région rurale ..... 3  
 Autre ..... 3 Précisez : \_\_\_\_\_

17. Dans quel secteur exercez-vous ou exerciez-vous vos activités ?  
 [Encerclez le chiffre qui correspond à la bonne réponse.]

Santé mentale auprès des adultes / toxicomanie ..... 1  
 Enfance et jeunesse : Protection de l'enfance ..... 2  
 Enfance et jeunesse : Santé mentale..... 3  
 Travail social scolaire ..... 4  
 Enfance et jeunesse : Autres..... 5  
 Système de justice pénale / correctionnelle ..... 6  
 Programme d'aide aux employés..... 7  
 Services à la famille ..... 8  
 Soins de santé : Hôpital/Centre hospitalier ..... 9  
 Soins de santé : Soins personnes âgées longue durée ..... 10  
 Soins de santé : Équipe de santé familiale ..... 11  
 Soins de santé : services ambulatoires ..... 12  
 Soins de santé : Réhabilitation / déficience ..... 13  
 Soins de santé : Autres ..... 14  
 Pratique privée ..... 15  
 Médiation familiale ..... 16  
 Les services de maintien à domicile ..... 17  
 Violence / Abus sexuel ..... 18  
 Aide sociale ..... 19  
 Université / Collège (CEGEP) ..... 20  
 Ne travaille pas en travail social ..... 21  
 Autre ..... 22

**Merci !**

**(Formulaire de consentement/version anglaise)**



Dear colleagues in Quebec and in Ontario,

It is a great honour for me to invite you to participate in this research project. The objective of this study is to obtain information on the repercussions of organizational and professional standards on the health and wellbeing of social workers in order to better understand the challenges they face at work today.

By participating in this research, you are eligible to win a 64GB iPad WiFi + 4G (**see the consent form that follows**).

The survey should take about 15-20 minutes to complete.

**Consent Form**

**Consent form to participate in the research**

Title of study: The impact of organizational and professional standards regarding the health and well-being of social workers

Researcher: Stéphane Richard, T.S. / T.S.I.  
Registered Social Worker  
PhD student in Humanities at Laurentian University

**Procedure**

This study gathers information through *Survey Monkey*, a software program chosen by the OTSTCFQ and OASW and considered effective for ensuring the safe preservation of research data which is subject to the conditions indicated below.

**Benefits and Risks**

Your participation in this research is important because it will assist us in:

1. shedding light on normative issues that are at the heart of social practice in Quebec and Ontario;
2. analyzing what is being said and perhaps taken for granted in regard to the causes of suffering at work among Social Workers;
3. reopening the debate on suffering at work through the issue of normativity tension (organizational and professional standards) among Social Workers ;
4. targeting the working conditions that challenge social work today;
5. fueling research on mental and moral suffering at work in social work;



6. improving the workplaces of social workers;
7. encouraging ethical thinking in social work.

This effort to shed light on normative issues that are at the heart of the practice of social workers, we hope, will engage inter-university, inter-professional and inter-sectorial discussions aimed at improving working conditions in community organizations such as health and social services. Ultimately, the research will contribute to the ongoing reflection on the way we shape and the degree to which we prepare graduates in social work to deal with the challenges posed by professional practice in Quebec and in Ontario.

The questions in the survey, even if they concern problems at work, are questions you can ask yourself because of the working conditions in the organizations where you are employed. I invite you, through the survey, to remind you of events and states of mind that you know or that you have already known.

If you were to be emotionally troubled by any of the questions, you may contact me. If necessary, I can refer you to supportive resources (ex: counselling services).

### **Confidentiality and anonymity**

This research presents no threat to the integrity or dignity of participants; in addition, it respects the requirements of the TCPS protocols pertaining to free and informed consent and anonymity.

Data obtained via *Survey Monkey* will be stored online for a maximum of 4 weeks following the launch of the survey. The data will then be transferred to a USB drive and all data on *Survey Monkey* will be permanently destroyed. The USB key will be preserved in a locked box in the office of the primary researcher at Laurentian University for a period of seven (7) years, after which the USB device and the information it contains will be destroyed.

Please note that only the primary researcher and the director of the doctoral research project, Dr. Simon Laflamme, (705) 675-1151, poste 4217, will have access to the data.

### **Limitation to confidentiality**

*Survey Monkey* is a survey platform located in the United States; and is therefore subject to the U.S. Patriot Act. Thus, any data entered into *Survey Monkey*, including the IP of the computer used to complete the survey, can be accessed by many US Government Agencies, including Homeland Security; and this, without notification or permission. Even if we destroy the empirical data obtained through the software, it can be kept in the U.S for future use.

If you chose to complete the research survey, you may participate in a draw making you eligible to win one of two iPads 64 GB Wi-Fi + 4G (each of a value exceeding \$800). For those wishing to participate in the draw, there will be an electronic form attached to the survey on which you will be invited indicate your professional Order or Association membership number. Your membership number, immediately registered in the electronic data base, will be redirected to an email address that only the primary researcher can access. This information will be detached from every questionnaire and will be preserved by the primary researcher until the draw for the two iPads (one for participants in each Quebec and Ontario), scheduled for December 2012. Immediately after the draw, the list of participating membership numbers will be destroyed

and disposed of by the primary researcher.

After collecting and sorting the membership numbers according to province, the Research Manager will obtain the assistance of a person (work colleague or other) to act as a witness and will identify the winners in Quebec and Ontario. Only if you have approved the consent form appearing on the electronic parts of the survey will the Research Manager contact the various leaders of professional organizations to report the winning numbers. Thus, winners will be contacted by a representative from their professional organization. Once contacted, they will be asked if they accept that the primary researcher contact them directly to send them the prize by mail.

### **Voluntary participation and dissemination of results**

Your participation is strictly voluntary. You may withdraw at any time and there will be no consequences. Furthermore, by choosing to respond, you are not compelled to answer any question that might make you uncomfortable in any way. Please note that the confidentiality of your responses is assured. Nowhere on the survey are you asked to indicate your name. In addition, the results will only be published once the data has been compiled, analyzed and grouped, thereby making it impossible to identify individuals or specific cases.

By agreeing to participate, you agree that the researcher use the information gathered to meet the requirements of a doctoral research project, information which will later be presented in the form of articles, scientific publications or other academic discourses (conferences, symposiums, annual training, etc.).

### **Material and Financial compensation**

Notwithstanding the draw of the iPad, there is no material or financial compensation available to support your participation in this research project.

### **Questions about the project or your rights?**

The Ethical Review Committee of Laurentian University approved the research project in which you will participate on September 27<sup>th</sup> 2012. If you have any questions about the research, your participation and/or your rights in regards to it, you can contact the Research Manager by calling (705) 675-1151, ext. 5046 (1-800-461-4030). You can also speak with an ethics officer at the Ethics Office of Laurentian University by calling (705) 675-1151, ext. 2436.

### **Special Thanks**

Your participation is key to the success of this research and I wish to recognize and acknowledge the time you take to complete this research survey. Your participation is greatly appreciated.

If, in the future, you would like more information surrounding the key research findings, please contact me.

## Consent

I acknowledge having read and understood this consent form. I agree to participate in this research project. I have been made aware of the opportunity to ask questions related to the research and its objectives. I have sufficient time and information to decide to participate in this study. I am aware that I can withdraw from the research at any time without justification consequence.

I, therefore, agree to complete the research survey research available on *Survey Monkey* software by clicking on the following link:

English version : <http://www.surveymonkey.com/s/LaurentianUniversitySurvey>

French version : <http://fr.surveymonkey.com/s/QuestionnaireUniversiteLaurentienne>

Thank you,

Stéphane Richard, T.S.  
[srichard@laurentian.ca](mailto:srichard@laurentian.ca)

(Questionnaire d'enquête/version anglaise)



**Survey on the impact of organizational and professional standards regarding the health and well-being of social workers: research perspective**

1. For each of the following statements, circle the number that best corresponds to your situation. [For example, if you “Strongly Disagree” with the statement circle number 1 and if you “Strongly Agree” with the statement circle number 6. The answer choices that range between 2 and 5 correspond to intermediate positions. If the statement does not apply to your situation, circle number 8 for “Not Applicable”.]

	Strongly Disagree					Strongly Agree	Not Applicable
In the past few years, the organization for which I work for has known or experienced ...							
... Budget cuts.....	1	2	3	4	5	6	8
... Downsizing.....	1	2	3	4	5	6	8
... Administrative reforms arising from health and social services policies and laws.....	1	2	3	4	5	6	8
... An increase in the number of evaluations of professional tasks.....	1	2	3	4	5	6	8
... An increase in the number of evaluations of professional performance.....	1	2	3	4	5	6	8
... An increase in the number of demands for services from clients with complex psychosocial issues.....	1	2	3	4	5	6	8

2. For each of the following statements, please indicate the frequency that applies best to your situation. [Where 1 is “Never” and 6 is “Very Often”, please indicate the frequency that best applies to your situation in the workplace. The answer choices that range between 2 and 5 correspond to intermediate positions.]

	Never					Very Often
Because of the conditions in which I work.....						
... I feel stress.....	1	2	3	4	5	6
... I feel anxiety.....	1	2	3	4	5	6
... I feel powerlessness (helpless).....	1	2	3	4	5	6
... I feel frustration.....	1	2	3	4	5	6
... I feel discouraged.....	1	2	3	4	5	6

... I experience deception.....	1	2	3	4	5	6
... I experience various digestive problems.....	1	2	3	4	5	6
... I am agitated or restless.....	1	2	3	4	5	6
... I experience a lack of empathy regarding the problems experienced by the clients.....	1	2	3	4	5	6
... I have difficulty keeping client files and records up to date.....	1	2	3	4	5	6
... I feel incompetent.....	1	2	3	4	5	6
... I feel a lack of hope.....	1	2	3	4	5	6
... I am afraid of losing my job.....	1	2	3	4	5	6
... I am afraid of losing my professional title.....	1	2	3	4	5	6
... I consume drugs.....	1	2	3	4	5	6
... I consume alcohol.....	1	2	3	4	5	6

**3. Please identify your situation regarding each of the following statements.**

[The answer choices that range between 2 and 5 correspond to intermediate positions. If the statement does not apply to your situation, circle number 8 for “Not Applicable”.]

	Strongly Disagree			Strongly Agree			Not Applicable
Conditions of work are discussed between social workers and the employer.....	1	2	3	4	5	6	8
I am well treated by my employer.....	1	2	3	4	5	6	8
I am included in decision making processes that concern the future direction of social services for clients.....	1	2	3	4	5	6	8
I have access to various training opportunities in my workplace for professional development.....	1	2	3	4	5	6	8
I am informed of budget allocations for (social) service provision.....	1	2	3	4	5	6	8
Within my organization, there are opportunities for promotion.....	1	2	3	4	5	6	8
I am satisfied with my salary.....	1	2	3	4	5	6	8
My employer recognizes the work that I accomplish.....	1	2	3	4	5	6	8
I have support from my employer to resolve work related moral dilemmas.....	1	2	3	4	5	6	8
I have the ability to exercise my professional judgement freely while executing my tasks as a social worker.....	1	2	3	4	5	6	8
I receive support from co-workers when needed.....	1	2	3	4	5	6	8
I am able to manage my caseload.....	1	2	3	4	5	6	8
I have work that is suitable for my professional skills and competencies.....	1	2	3	4	5	6	8
I have access to supervision.....	1	2	3	4	5	6	8
Paperwork (forms, reports, notes, etc) are very time consuming in the workplace.....	1	2	3	4	5	6	8

4. For each of the following statements, indicate the frequency that applies best to your situation.

	Never				Very Often	
I feel remorse about the way I intervene with clients.....	1	2	3	4	5	6
I feel guilty about the way I intervene with clients.....	1	2	3	4	5	6
I feel shame about the way I intervene with clients.....	1	2	3	4	5	6
At work, I choose the values that guide my professional conduct.....	1	2	3	4	5	6
At work, I evaluate whether or not a course of action is good for the clients.....	1	2	3	4	5	6
At work, I need to know the rules in order to act properly.....	1	2	3	4	5	6
At work, I feel the need to reflect on the various values involved in a difficult intervention.....	1	2	3	4	5	6
I feel the need to make sure that my actions conform to the ethical duties of my profession.....	1	2	3	4	5	6
I feel that the Code of Ethics takes into account the context in which my interventions take place.....	1	2	3	4	5	6
I feel that ethical obligations in the Code of Ethics do not help me reflect on my practice.....	1	2	3	4	5	6
At work, tension exists between my personal values and values that guide the profession.....	1	2	3	4	5	6
In my duties at work, I am true to the principles that govern the practice of my profession.....	1	2	3	4	5	6
I feel that taking a responsible course of action requires me to disobey organizational rules.....	1	2	3	4	5	6
At work, I question the moral reasons that guide my professional activities with clients.....	1	2	3	4	5	6
I find it difficult when organizational obligations are at odds with what I judge is a morally right action for the clients.....	1	2	3	4	5	6
Injustices that oppress clients cause me to question the goals of my profession.....	1	2	3	4	5	6
My decisions at work are influenced by moral values that are not found in the Code of Ethics.....	1	2	3	4	5	6
I experience an internal dilemma in balancing my personal moral values and the ethical standards in the Code of Ethics.....	1	2	3	4	5	6
Professional ethics keep me from helping in a way that I would morally choose.....	1	2	3	4	5	6
I experience situations in which I ask myself if it is my duty to take one action or another.....	1	2	3	4	5	6
I experience situations in which I ask myself why it is my duty to take a particular course of action.....	1	2	3	4	5	6
At work, I am torn between my expectations, my profession's expectations and society's expectations.....	1	2	3	4	5	6

5. Please indicate the intensity with which you experience the following feelings.

	I do not experience this feeling			I experience this feeling very strongly		
I feel that my work is useful for promoting a fair distribution of wealth in society.....	1	2	3	4	5	6
I feel that my work is useful to ensure that human rights are respected.....	1	2	3	4	5	6
I feel that the duties that govern my profession determine the relations I am required to have with clients.....	1	2	3	4	5	6
I feel that the duties that govern my profession determine the relations I am required to have with colleagues.....	1	2	3	4	5	6
I feel that the duties that govern my profession determine the relations I am required to have with my supervisors.....	1	2	3	4	5	6
I feel that the duties that govern my profession determine the relations I am required to have with the general public.....	1	2	3	4	5	6
I feel the need to understand the ethical standards that define what I need to do at work.....	1	2	3	4	5	6
I feel that referring to the Code of Ethics alone is not sufficient to solve complex issues at work.....	1	2	3	4	5	6
I feel that what I consider to be good or evil are not sufficient to guide my professional conduct.....	1	2	3	4	5	6
If rules in society are in conflict with an action that I judge to be right, I believe it is legitimate to violate those rules.....	1	2	3	4	5	6
I feel that the administrative standards of the organization where I work are not sufficient to guide my professional conduct .....	1	2	3	4	5	6
I find it admirable when someone does more than duty commands.....	1	2	3	4	5	6
I feel that obeying to the ethical obligations in the Code of Ethics is a duty that surpasses my personal conscience.....	1	2	3	4	5	6

6. Please indicate your opinion in relation to each of the following statements.

	Strongly Disagree			Strongly Agree		
Professional practice must reflect behaviors that are valued by society.....	1	2	3	4	5	6

A lack of respect for informal (non-written) societal norms such as customs and traditions are as serious as a lack of respect for formal (written) norms such as laws and by-laws....	1	2	3	4	5	6
The collective non-written societal norms are as important as existing laws prescribe law....	1	2	3	4	5	6
Public demonstrations by citizens against State's laws, practices and policies remain a good method of identifying norms and standards that are deemed important in our society.....	1	2	3	4	5	6
Professional standards define the level of competency that is needed to evaluate workplace performance.....	1	2	3	4	5	6
Professional standards define the level of competency that is needed to guide professional practice.....	1	2	3	4	5	6
Professional standards define the level of competency that is needed to determine acceptable professional conduct.....	1	2	3	4	5	6
Professional standards define the level of competency that is needed to improve the quality of services delivered by professionals..	1	2	3	4	5	6
Professional standards define the level of competency that is needed to protect clients and the general public.....	1	2	3	4	5	6
Professional standards found in the Code of Ethics are rigid.....	1	2	3	4	5	6
Organizational standards are applied to control the ways that services are produced and provided to the public.....	1	2	3	4	5	6
Organizational standards that govern health and social services organizations are guided by concerns about productivity.....	1	2	3	4	5	6
Organizational standards that govern health and social services organizations are guided by profit.....	1	2	3	4	5	6
Organizational standards do not encourage ethical conduct.....	1	2	3	4	5	6
Organizational criteria that define competent work are difficult to abide.....	1	2	3	4	5	6
The development of organizational standards regarding health and social services never includes the public.....	1	2	3	4	5	6
Organizational standards are the reflection of social norms.....	1	2	3	4	5	6
The current competitive economic order is equally observed within the State and within the network of health and social services organizations.....	1	2	3	4	5	6
The current competitive economic context requires organizations to pursue profit-based objectives, which dehumanize social services.....	1	2	3	4	5	6



It is difficult for social workers to balance organizational rules, labour laws and human rights legislation rights.....	1	2	3	4	5	6
It is easy to link the cause and effects of State's neoliberal ideologies to the management of health and social services organizations.....	1	2	3	4	5	6
It is easy to link the cause and effects of the State's neoliberal ideologies to the management policies that contribute to the "de-professionalization" of social work.....	1	2	3	4	5	6
Public and professional expectations towards social workers are equally demanding.....	1	2	3	4	5	6
The idea of an efficient service is defined differently by professionals and their organizations.....	1	2	3	4	5	6
Not conforming to professional standards is more serious than not conforming to organizational standards.....	1	2	3	4	5	6
Organizational standards can constrain professionals to act against professional standards.....	1	2	3	4	5	6
Organizational, professional and social expectations are so restraining that I ask myself: Why intervene ? .....	1	2	3	4	5	6
The observance of organizational standards, professional standards and social standards takes creativity away from a professional's work...	1	2	3	4	5	6

7. For each of the following statements, indicate the frequency that applies best to your situation.

	Never				Very Often	
When I am asked to perform tasks that deviate from my professional skill level, I assert the limits of competence.....	1	2	3	4	5	6
When I don't have the resources to cope with stressors in the workplace (either personally or within the organization) I inform my employer....	1	2	3	4	5	6
When I am asked to accomplish more than I am able to do, I strive to respect my own limits.....	1	2	3	4	5	6
When it appears to me that there is nothing more I can do to change work conditions, I collaborate with others to demand changes.....	1	2	3	4	5	6
If political decisions concerning health and social services are made in secret, I advocate for a more open process involving as many individuals as possible in the decision making process.....	1	2	3	4	5	6

8. In which province do you work?

[Circle the number that corresponds to your answer]

Quebec..... 1  
Ontario..... 2

**9. What is your gender?**

[Circle the number that corresponds to your answer]

Female..... 1  
Male..... 2

**10. What is (what are) your native language(s)?**

[Circle the number that best corresponds to your answer]

French..... 1  
English..... 2  
French & English..... 3  
French & Other..... 4  
English & Other..... 5  
French, English & Other..... 6  
Other..... 7

Please specify: \_\_\_\_\_

**11. What is your age? \_\_\_\_\_.**

**12. What is your highest achieved level of education?**

[Circle the number that best corresponds to your answer]

Bachelor's degree..... 1  
Master's degree..... 2  
Doctorate..... 3

**13. What is your occupational title?**

[Circle the number that best corresponds to your answer]

Clinician..... 1  
Community Organizer..... 2  
Clinical Supervisor..... 3  
Manager/ Administrator..... 4  
Other..... 5

Please specify : \_\_\_\_\_

**14. Kindly provide your approximate annual salary \_\_\_\_\_ dollars.**

**15. How many years of experience do you have? \_\_\_\_\_ Years.**

**16. In what geographical environment do you work?**

[Circle the number that best corresponds to your answer]

Urban Center.....	1
Suburban Area.....	2
Rural Region.....	3
Other.....	4

Please specify : \_\_\_\_\_

**17. In what sector do you work?**

[Circle the number that best corresponds to your answer]

Adult Mental Health/Addictions .....	1
Children & Youth - Child Welfare .....	2
Children & Youth - Mental Health .....	3
School Social Worker .....	4
Children & Youth - Other .....	5
Criminal Justice/Corrections .....	6
Employee Assistance Program .....	7
Family Services .....	8
Health Care - Hospital .....	9
Health Care - Long term Care .....	10
Health Care - Family Health Team .....	11
Health Care - Outpatient Care .....	12
Health Care - Rehabilitation/Disabilities.....	13
Health Care - Other .....	14
Independent/Private Practice.....	15
Mediation.....	16
Older Adults Services (Home Care) .....	17
Violence/Sexual Abuse .....	18
Private Organization/Company .....	19
Social Support .....	20
University/Community College .....	21
Not Working in Social Work .....	22
Other .....	23

**Thank You!**

## **ANNEXE II**

**SUPPORT STATISTIQUE EN LIEN AVEC LE VOLET DESCRIPTIF DU CHAPITRE 6**

## DEUXIÈME PARTIE DE LA DESCRIPTION DES RÉSULTATS : LA DIFFÉRENCE DE MOYENNES POUR DIVERSES VARIABLES

### 1. Selon le sexe des répondants

Tableau 1						
Différence de moyennes pour <b>diverses émotions biopsychologiques</b> liées au travail selon le sexe du répondant (1 = jamais et 6 = très souvent)						
Énoncés		Sexe		t	ddl	p < 0,05
		Féminin	Masculin			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve du stress	$\bar{X}$	4,46	4,42	0,37	177,17	non
	s	1,23	1,36			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de l'angoisse	$\bar{X}$	3,33	3,40	− 0,48	177,08	non
	s	1,49	1,65			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je vis de l'impuissance	$\bar{X}$	3,95	3,81	0,98	175,85	non
	s	1,46	1,64			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de la frustration	$\bar{X}$	4,21	4,28	− 0,65	1177	non
	s	1,35	1,41			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve du découragement	$\bar{X}$	3,41	3,41	0,04	1177	non
	s	1,49	1,61			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de la déception	$\bar{X}$	3,59	3,52	0,51	1172	non
	s	1,53	1,50			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je vis divers troubles digestifs	$\bar{X}$	2,35	2,48	− 0,97	1175	non
	s	1,51	1,60			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je suis agité et/ou incapable de tenir en place	$\bar{X}$	2,39	2,55	− 1,32	1169	non
	s	1,38	1,47			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle	$\bar{X}$	2,06	2,31	− 1,99	170,13	oui
	s	1,20	1,45			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour	$\bar{X}$	3,56	3,35	1,44	1177	non
	s	1,63	1,67			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je me trouve incompetent	$\bar{X}$	2,60	2,49	0,90	1173	non
	s	1,35	1,36			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer	$\bar{X}$	2,42	2,63	− 1,55	1170	non
	s	1,47	1,55			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai peur de perdre mon emploi	$\bar{X}$	2,07	2,43	− 2,76	179,27	oui
	s	1,39	1,49			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai peur de perdre mon titre professionnel	$\bar{X}$	1,73	1,94	− 2,01	1172	non
	s	1,16	1,34			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je consomme des psychotropes	$\bar{X}$	1,18	1,32	− 1,51	161,86	non
	s	0,73	1,01			

À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je consomme de l'alcool	$\bar{X}$	1,74	2,06	- 3,42	1172	oui
	s	1,01	1,19			

<b>Tableau 2</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus moraux</b> liés au travail selon le sexe du répondant						
Énoncés		Sexe		t	ddl	p < 0,05
		Féminin	Masculin			
J'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	2,01	2,15	- 1,44	1180	non
	s	1,06	1,13			
J'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	1,92	1,90	0,30	1179	non
	s	1,04	1,02			
J'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	1,51	1,65	- 1,60	170,29	non
	s	0,86	1,01			
J'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	2,94	2,94	- 0,04	1174	non
	s	1,58	1,68			
J'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	4,44	4,34	0,87	1175	non
	s	1,30	1,40			

<b>Tableau 3</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus éthiques</b> liés au travail selon le sexe du répondant (1 = jamais et 6 = très souvent)						
Énoncés		Sexe		t	ddl	p < 0,05
		Féminin	Masculin			
Au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle	$\bar{X}$	4,74	4,64	0,85	171,38	non
	s	1,16	1,34			
Au travail, je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles	$\bar{X}$	4,49	4,42	0,54	1174	non
	s	1,40	1,39			
Au travail, j'ai besoin de savoir comment bien agir	$\bar{X}$	3,73	3,59	0,95	1168	non
	s	1,58	1,61			
Au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation	$\bar{X}$	4,70	4,64	0,55	1175	non
	s	1,17	1,22			

d'intervention difficile					
--------------------------	--	--	--	--	--

<b>Tableau 4</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus déontologiques</b> liés au travail selon le sexe du répondant						
Énoncés		Sexe		t	ddl	p < 0,05
		Féminin	Masculin			
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$ s	4,20 1,30	4,17 1,30	0,28	1172	non
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$ s	3,35 1,51	3,47 1,44	- 0,88	1174	non
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (administrateurs) (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$ s	3,28 1,49	3,26 1,45	0,15	1172	non
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$ s	3,95 1,46	3,89 1,41	0,42	1174	non
J'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$ s	4,70 1,28	4,52 1,32	1,46	175,70	non
J'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$ s	4,09 1,32	3,83 1,39	2,24	1171	oui

<b>Tableau 5</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus éthiques et déontologiques</b> liés au travail selon le sexe du répondant						
Énoncés		Sexe		t	ddl	p < 0,05
		Féminin	Masculin			
J'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique (1 = jamais et 6 = très souvent)	X̄	2,49	2,70	- 1,83	1778	non
	s	1,26	1,39			
Au travail, une tension existe entre mes valeurs et le système de valeurs qui guident la profession (1 = jamais et 6 = très souvent)	X̄	2,76	2,73	0,23	1776	non
	s	1,50	1,51			
J'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	X̄	3,77	3,72	0,43	1172	non
	s	1,50	1,53			
J'ai le sentiment la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	X̄	4,58	4,56	0,22	1171	non
	s	1,36	1,39			
Dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent)	X̄	4,84	4,77	0,74	1177	non
	s	1,07	1,18			
J'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme (1 = jamais et 6 = très souvent)	X̄	2,64	2,85	- 1,64	1175	non
	s	1,43	1,55			
Je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (1 = jamais et 6 = très souvent)	X̄	2,67	2,73	- 0,48	1172	non
	s	1,38	1,43			



<b>Tableau 6</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus éthiques et moraux</b> liés au travail selon le sexe du répondant						
Énoncés		Sexe		t	ddl	p < 0,05
		Féminin	Masculin			
Au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	3,40	3,35	0,36	1176	non
	s	1,58	1,54			
Je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	4,20	3,96	1,82	1173	non
	s	1,49	1,52			
L'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	3,26	3,27	- 0,08	1173	non
	s	1,57	1,59			
J'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,33	3,32	0,08	1169	non
	s	1,68	1,70			
Si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	2,47	2,80	- 2,68	174,52	oui
	s	1,29	1,42			
Je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	4,09	4,35	- 1,94	1171	non
	s	1,51	1,47			

<b>Tableau 7</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus moraux et déontologiques</b> liés au travail selon le sexe du répondant						
Énoncés		Sexe		t	ddl	p < 0,05
		Féminin	Masculin			
Mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	2,52	2,82	- 2,40	1167	oui
	s	1,34	1,53			
J'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes	$\bar{X}$	1,93	2,01	- 0,83	1177	non
	s	1,09	1,22			

contenues dans le code de déontologie (1 = jamais et 6 = très souvent)						
La déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	1,84	1,88	- 0,47	1171	non
	s	1,04	1,15			
J'ai le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser ma conscience personnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,32	3,33	- 0,70	1166	non
	s	1,55	1,52			
J'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,44	3,64	- 1,30	1168	non
	s	1,69	1,69			

Tableau 8						
Différence de moyennes pour <b>divers vécus moraux, éthiques et déontologiques</b> liés au travail selon le sexe du répondant						
Énoncés		Sexe		t	ddl	p < 0,05
		Féminin	Masculin			
Au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société (1 = jamais et 6 = très souvent)	X̄	2,99	3,08	− 0,71	1177	non
	s	1,46	1,49			

Tableau 9						
Différence de moyennes pour <b>diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales</b> liées au travail						
selon le sexe du répondant						
(1 = jamais et 6 = très souvent)						
Énoncés		Sexe		t	ddl	p < 0,05
		Féminin	Masculin			
La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société	$\bar{X}$	3,62	3,71	− 0,68	1176	non
	s	1,47	1,51			
Ne pas respecter les normes sociales informelles non-écrites (mœurs, coutumes), c’est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles)	$\bar{X}$	3,64	3,71	− 0,49	1173	non
	s	1,47	1,50			
L’ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l’ensemble des lois en vigueur	$\bar{X}$	3,70	3,69	0,05	174,52	non
	s	1,33	1,49			
Les manifestations publiques	$\bar{X}$	3,93	4,16	− 1,98	1173	oui

citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société	s	1,32	1,43			
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail	$\bar{X}$	3,54	3,64	- 0,84	1164	non
	s	1,34	1,38			
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de guider la pratique des professionnels	$\bar{X}$	4,13	4,15	- 0,19	1168	non
	s	1,20	1,29			
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements professionnels jugés acceptables	$\bar{X}$	4,22	4,35	- 1,27	1170	non
	s	1,18	1,13			
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'améliorer la qualité des services rendus par les professionnels	$\bar{X}$	4,14	4,16	- 0,17	1170	non
	s	1,20	1,25			
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire le public en général	$\bar{X}$	4,57	4,56	0,13	1169	non
	s	1,14	1,22			
Les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides	$\bar{X}$	3,21	3,32	- 0,98	1167	non
	s	1,32	1,31			
Les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population	$\bar{X}$	4,36	4,15	1,94	1160	non
	s	1,22	1,32			
Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement	$\bar{X}$	4,80	4,51	2,27	172,07	oui
	s	1,23	1,41			
Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit	$\bar{X}$	3,69	3,31	2,50	1167	oui
	s	1,70	1,72			
Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique	$\bar{X}$	3,07	2,99	0,59	1168	non
	s	1,53	1,53			
Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter	$\bar{X}$	3,35	3,28	0,48	1161	non
	s	1,48	1,44			
L'élaboration des normes organisationnelles en matière de santé et de services sociaux n'implique jamais le public	$\bar{X}$	3,23	3,53	- 2,23	1158	oui
	s	1,47	1,56			
Les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales	$\bar{X}$	3,05	3,03	0,13	1168	non
	s	1,21	1,22			
Le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau	$\bar{X}$	4,05	3,76	2,05	172,41	oui
	s	1,38	1,58			

de la santé et des services sociaux						
Le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux	$\bar{X}$	4,61	4,48	1,06	1167	non
	s	1,38	1,45			
C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains	$\bar{X}$	4,30	4,30	0,03	1168	non
	s	1,44	1,40			
Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux et la gestion des organisations de santé et de services sociaux	$\bar{X}$	4,22	4,16	0,45	1150	non
	s	1,37	1,45			
Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux dans l'appareil d'État et les dispositifs de gestion qui participent à la déprofessionnalisation du travail social	$\bar{X}$	4,06	3,94	0,96	1152	non
	s	1,45	1,51			
Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles	$\bar{X}$	4,21	4,23	- 0,16	1168	non
	s	1,30	1,29			
La définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations	$\bar{X}$	4,71	4,61	0,92	1163	non
	s	1,16	1,20			
Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles	$\bar{X}$	4,32	4,23	0,66	1163	non
	s	1,49	1,58			
Les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles	$\bar{X}$	3,90	3,96	- 0,39	1162	non
	s	1,53	1,51			
Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?	$\bar{X}$	2,45	2,60	- 1,15	1166	non
	s	1,43	1,32			
Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail	$\bar{X}$	3,36	3,35	0,11	1167	non
	s	1,50	1,59			

## 2. Selon le niveau de scolarité des répondants

<b>Tableau 10</b> Différence de moyennes pour <b>diverses émotions biopsychologiques</b> liées au travail selon le niveau de scolarité (1 = jamais et 6 = très souvent)						
Énoncés		Scolarité		t	ddl	p < 0,05
		Baccalauréat	Maîtrise et Doctorat			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve du stress	$\bar{X}$	4,46	4,43	0,42	1167	non
	s	1,22	1,29			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de l'angoisse	$\bar{X}$	3,21	3,53	- 3,45	1164	oui
	s	1,49	1,54			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je vis de l'impuissance	$\bar{X}$	4,01	3,74	2,95	763,98	oui
	s	1,45	1,55			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de la frustration	$\bar{X}$	4,17	4,26	- 1,12	1163	non
	s	1,34	1,37			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve du découragement	$\bar{X}$	3,30	3,58	- 2,86	741,796	oui
	s	1,44	1,60			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de la déception	$\bar{X}$	3,68	3,36	3,33	716,22	oui
	s	1,44	1,67			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je vis divers troubles digestifs	$\bar{X}$	2,33	2,42	- 0,95	1160	non
	s	1,49	1,58			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je suis agité et/ou incapable de tenir en place	$\bar{X}$	2,31	2,56	- 2,88	736,78	oui
	s	1,33	1,47			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle	$\bar{X}$	2,00	2,25	- 3,08	694,10	oui
	s	1,15	1,38			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour	$\bar{X}$	3,68	3,25	4,29	1163	oui
	s	1,60	1,67			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je me trouve incompétent	$\bar{X}$	2,64	2,48	2,01	1159	oui
	s	1,34	1,38			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer	$\bar{X}$	2,42	2,45	- 0,29	1156	non
	s	1,46	1,52			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai peur de perdre mon emploi	$\bar{X}$	1,97	2,38	- 4,60	722,51	oui
	s	1,32	1,52			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai peur de perdre mon titre professionnel	$\bar{X}$	1,71	1,85	- 1,83	685, 84	non
	s	1,10	1,32			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je consomme des psychotropes	$\bar{X}$	1,21	1,16	1,05	914,79	non
	s	0,79	0,69			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je consomme de l'alcool	$\bar{X}$	1,78	1,76	0,42	1157	non
	s	1,04	1,00			

<b>Tableau 11</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus moraux</b> liés au travail selon le niveau de scolarité						
Énoncés		Scolarité		t	ddl	p < 0,05
		Baccalauréat	Maîtrise et Doctorat			
J'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	2,06	1,96	1,56	1165	non
	s	1,06	1,08			
J'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	1,96	1,84	1,84	1164	non
	s	1,03	1,04			
J'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	1,55	1,49	1,15	1162	non
	s	0,88	0,89			
J'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,06	2,72	3,44	1159	oui
	s	1,57	1,60			
J'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	4,51	4,32	2,30	1160	oui
	s	1,27	1,36			

<b>Tableau 12</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus éthiques</b> liés au travail selon le niveau de scolarité (1 = jamais et 6 = très souvent)						
Énoncés		Scolarité		t	ddl	p < 0,05
		Baccalauréat	Maîtrise et Doctorat			
Au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle	$\bar{X}$	4,73	4,75	- 0,30	1163	non
	s	1,15	1,23			
Au travail, je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles	$\bar{X}$	4,39	4,69	- 3,65	868,89	oui
	s	1,42	1,31			
Au travail, j'ai besoin de savoir comment bien agir	$\bar{X}$	3,57	3,97	- 4,28	884,66	oui
	s	1,63	1,47			
Au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile	$\bar{X}$	4,70	4,70	- 0,08	1160	non
	s	1,17	1,18			

<b>Tableau 13</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus déontologiques</b> liés au travail selon le niveau de scolarité						
Énoncés		Scolarité		t	ddl	p < 0,05
		Baccalauréat	Maîtrise et Doctorat			
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	4,19	4,21	- 0,23	720,14	non
	s	1,24	1,41			
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,35	3,42	- 0,71	762,74	non
	s	1,46	1,56			
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (administrateurs) (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,27	3,30	- 0,28	735,92	non
	s	1,42	1,58			
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,96	3,93	0,38	1159	non
	s	1,43	1,50			
J'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	4,60	4,85	- 3,17	844,59	oui
	s	1,31	1,25			
J'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	3,96	4,26	- 3,55	751,61	oui
	s	1,29	1,38			

<b>Tableau 14</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus éthiques et déontologiques</b> liés au travail selon le niveau de scolarité						
Énoncés		Scolarité		t	ddl	p < 0,05
		Baccalauréat	Maîtrise et Doctorat			
J'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique (1 = jamais et 6 = très souvent)	X̄	2,58	2,42	1,94	1163	non
	s	1,29	1,26			
Au travail, une tension existe entre mes valeurs et le système de valeurs qui guident la profession (1 = jamais et 6 = très souvent)	X̄	2,83	2,61	2,43	1161	oui
	s	1,51	1,45			
J'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	X̄	3,61	4,07	- 5,02	1157	oui
	s	1,47	1,53			
J'ai le sentiment la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	X̄	4,51	4,73	- 2,59	1156	oui
	s	1,37	1,30			
Dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent)	X̄	4,82	4,86	- 0,73	1162	non
	s	1,05	1,12			
J'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme (1 = jamais et 6 = très souvent)	X̄	2,64	2,70	- 0,68	1160	non
	s	1,43	1,48			
Je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (1 = jamais et 6 = très souvent)	X̄	2,64	2,73	- 1,10	1158	non
	s	1,34	1,45			



<b>Tableau 15</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus éthiques et moraux</b> liés au travail selon le niveau de scolarité						
Énoncés		Scolarité		t	ddl	p < 0,05
		Baccalauréat	Maîtrise et Doctorat			
Au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	3,64	2,93	7,41	1161	oui
	s	1,51	1,60			
Je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	4,23	4,04	2,14	1159	oui
	s	1,46	1,56			
L'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	3,28	3,20	0,83	1159	non
	s	1,54	1,64			
J'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,19	3,59	- 3,86	1155	oui
	s	1,65	1,72			
Si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	2,43	2,62	- 2,36	760,21	oui
	s	1,27	1,35			
Je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,92	4,51	- 6,66	904,84	oui
	s	1,54	1,35			

<b>Tableau 16</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus moraux et déontologiques</b> liés au travail selon le niveau de scolarité						
Énoncés		Scolarité		t	ddl	p < 0,05
		Baccalauréat	Maîtrise et Doctorat			
Mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	2,49	2,68	- 2,27	1154	oui
	s	1,35	1,38			
J'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	1,94	1,96	- 0,40	1162	non
	s	1,06	1,21			
La déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	1,81	1,90	- 1,31	1156	non
	s	1,00	1,16			
J'ai le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser ma conscience personnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,36	3,21	1,50	1150	non
	s	1,53	1,58			
J'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,45	3,50	- 0,48	1153	non
	s	1,68	1,72			

<b>Tableau 17</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus moraux, éthiques et déontologiques</b> liés au travail selon le niveau de scolarité						
Énoncés		Scolarité		t	ddl	p < 0,05
		Baccalauréat	Maîtrise et Doctorat			
Au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	3,05	2,88	1,90	1162	non
	s	1,48	1,42			

<b>Tableau 18</b> Différence de moyennes pour <b>diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales</b> liées au travail selon le niveau de scolarité (1 = jamais et 6 = très souvent)						
Énoncés		Scolarité		t	ddl	p < 0,05
		Baccalauréat	Maîtrise et Doctorat			
La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société	$\bar{X}$	3,57	3,73	- 1,85	893,80	non
	s	1,50	1,41			
Ne pas respecter les normes sociales informelles non-écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles)	$\bar{X}$	3,58	3,76	- 1,99	1172	oui
	s	1,47	1,47			
L'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur	$\bar{X}$	3,76	3,58	2,03	1168	oui
	s	1,33	1,36			
Les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société	$\bar{X}$	3,90	4,06	- 1,96	1172	non
	s	1,32	1,37			
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail	$\bar{X}$	3,46	3,72	- 3,19	1164	oui
	s	1,34	1,35			
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de guider la pratique des professionnels	$\bar{X}$	4,09	4,19	- 1,29	1167	non
	s	1,21	1,22			
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements professionnels jugés acceptables	$\bar{X}$	4,20	4,29	- 1,12	1169	non
	s	1,17	1,16			
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'améliorer la qualité des services rendus par les professionnels	$\bar{X}$	4,17	4,10	0,98	1170	non
	s	1,20	1,22			
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire le public en général	$\bar{X}$	4,56	4,57	- 0,03	1169	non
	s	1,15	1,16			
Les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides	$\bar{X}$	3,28	3,09	2,33	1165	oui
	s	1,31	1,32			
Les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population	$\bar{X}$	4,29	4,40	- 1,46	1161	non
	s	1,24	1,22			
Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau	$\bar{X}$	4,84	4,62	2,85	1163	oui
	s	1,24	1,29			

de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement						
Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit	$\bar{X}$	3,63	3,66	- 0,21	1167	non
	s	1,73	1,68			
Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique	$\bar{X}$	3,07	3,00	0,75	1168	non
	s	1,53	1,51			
Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter	$\bar{X}$	3,50	3,01	5,39	1161	oui
	s	1,46	1,45			
L'élaboration des normes organisationnelles en matière de santé et de services sociaux n'implique jamais le public	$\bar{X}$	3,30	3,21	0,98	1158	non
	s	1,50	1,47			
Les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales	$\bar{X}$	3,03	3,10	- 0,98	1168	non
	s	1,22	1,21			
Le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux	$\bar{X}$	4,07	3,90	1,98	1151	oui
	s	1,39	1,44			
Le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux	$\bar{X}$	4,71	4,36	4,16	1168	oui
	s	1,36	1,41			
C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains	$\bar{X}$	4,43	4,07	4,16	1169	oui
	s	1,41	1,43			
Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux et la gestion des organisations de santé et de services sociaux	$\bar{X}$	4,32	4,02	3,48	1151	oui
	s	1,36	1,41			
Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux dans l'appareil d'État et les dispositifs de gestion qui participent à la déprofessionnalisation du travail social	$\bar{X}$	4,12	3,91	2,31	1152	oui
	s	1,43	1,48			
Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles	$\bar{X}$	4,25	4,13	1,52	1168	non
	s	1,31	1,27			
La définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations	$\bar{X}$	4,71	4,67	0,65	1163	non
	s	1,16	1,18			
Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles	$\bar{X}$	4,21	4,51	- 3,33	878,29	oui
	s	1,53	1,43			
Les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles	$\bar{X}$	3,88	3,96	- 0,85	861,62	non
	s	1,55	1,49			
Les attentes organisationnelles,	$\bar{X}$	2,53	2,34	2,10	1166	oui

sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?	s	1,43	1,38			
Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail	$\bar{X}$	3,41	3,23	1,93	1166	non
	s	1,52	1,50			

### 3. Selon le poste occupé par les répondants

<b>Tableau 19</b> Différence de moyennes pour <b>diverses émotions biopsychologiques</b> liées au travail selon le poste occupé (1 = jamais et 6 = très souvent)						
Énoncés		Poste occupé		t	ddl	p < 0,05
		Clinicien-ne	Autre <sup>804</sup>			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve du stress	$\bar{X}$	4,49	4,26	2,32	1182	oui
	s	1,25	1,23			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de l'angoisse	$\bar{X}$	3,35	3,18	1,42	1179	non
	s	1,53	1,45			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je vis de l'impuissance	$\bar{X}$	3,98	3,61	3,24	1181	oui
	s	1,48	1,49			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de la frustration	$\bar{X}$	4,25	4,02	2,21	1178	oui
	s	1,35	1,34			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve du découragement	$\bar{X}$	3,43	3,26	1,42	1178	non
	s	1,52	1,41			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de la déception	$\bar{X}$	3,61	3,38	1,97	1171	non
	s	1,53	1,52			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je vis divers troubles digestifs	$\bar{X}$	2,38	2,26	1,07	319,04	non
	s	1,56	1,38			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je suis agité et/ou incapable de tenir en place	$\bar{X}$	2,38	2,46	- 0,74	1170	non
	s	1,40	1,29			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle	$\bar{X}$	2,09	2,07	0,14	1174	non
	s	1,24	1,22			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour	$\bar{X}$	3,60	3,21	3,05	1178	oui
	s	1,64	1,58			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je me trouve incompétent	$\bar{X}$	2,61	2,45	1,49	1173	oui
	s	1,37	1,28			
À cause des conditions dans lesquelles	$\bar{X}$	2,48	2,24	2,19	313,71	oui

<sup>804</sup> Autre désigne ici les groupes suivants : Organisateur-trice communautaire, superviseur-e clinique, gestionnaire/administrateur-trice, autre.

je travaille, j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer	s	1,51	1,35			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai peur de perdre mon emploi	$\bar{X}$	2,07	2,29	- 1,87	275,70	non
	s	1,38	1,52			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai peur de perdre mon titre professionnel	$\bar{X}$	1,75	1,73	0,29	1172	non
	s	1,17	1,19			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je consomme des psychotropes	$\bar{X}$	1,21	1,12	2,06	450,79	oui
	s	0,82	0,51			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je consomme de l'alcool	$\bar{X}$	1,78	1,79	- 0,20	1172	non
	s	1,04	1,04			

<b>Tableau 20</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus moraux</b> liés au travail selon le poste occupé						
Énoncés		Poste occupé		t	ddl	p < 0,05
		Clinicien-ne	Autre			
J'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	2,04	1,93	1,36	1179	non
	s	1,07	0,99			
J'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	1,95	1,74	2,66	1178	oui
	s	1,05	0,89			
J'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	1,55	1,39	2,75	334,66	oui
	s	0,90	0,73			
J'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	2,94	2,98	- 0,30	272,48	non
	s	1,57	1,71			
J'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	4,46	4,33	1,31	1174	non
	s	1,30	1,35			

<b>Tableau 21</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus éthiques</b> liés au travail selon le poste occupé (1 = jamais et 6 = très souvent)						
Énoncés		Poste occupé		t	ddl	p < 0,05
		Clinicien-ne	Autre			
Au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle	$\bar{X}$	4,72	4,75	- 0,25	1177	non
	s	1,18	1,26			
Au travail, je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles	$\bar{X}$	4,49	4,47	0,19	1173	non
	s	1,39	1,39			
Au travail, j'ai besoin de savoir comment bien agir	$\bar{X}$	3,71	3,67	0,40	1168	non
	s	1,59	1,53			
Au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile	$\bar{X}$	4,72	4,57	1,66	1174	non
	s	1,17	1,18			

<b>Tableau 22</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus déontologiques</b> liés au travail selon le poste occupé						
Énoncés		Poste occupé		t	ddl	p < 0,05
		Clinicien-ne	Autre			
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	4,18	4,31	- 1,30	1172	non
	s	1,30	1,32			
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,33	3,59	- 2,25	1173	oui
	s	1,50	1,48			
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (administrateurs) (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,23	3,54	- 2,68	1172	oui
	s	1,47	1,51			
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,90	4,17	- 2,37	1173	oui
	s	1,46	1,44			

sentiment)						
J'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	4,66	4,78	- 1,12	1178	non
	s	1,29	1,29			
J'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	4,02	4,28	- 2,59	1170	oui
	s	1,33	1,32			

<b>Tableau 23</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus éthiques et déontologiques</b> liés au travail selon le poste occupé						
Énoncés		Poste occupé		t	ddl	p < 0,05
		Clinicien-ne	Autre			
J'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	2,51	2,54	- 0,30	1177	non
	s	1,26	1,38			
Au travail, une tension existe entre mes valeurs et le système de valeurs qui guident la profession (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	2,74	2,79	- 0,41	270,03	non
	s	1,47	1,60			
J'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,73	3,99	- 2,24	1171	oui
	s	1,49	1,58			
J'ai le sentiment la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	4,58	4,60	- 0,20	1170	non
	s	1,36	1,39			
Dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	4,82	4,91	- 0,99	1176	non
	s	1,08	1,07			
J'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	2,69	2,50	1,62	1174	non
	s	1,43	1,51			
Je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	2,71	2,44	2,59	1172	oui
	s	1,36	1,44			



<b>Tableau 24</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus éthiques et moraux</b> liés au travail selon le poste occupé						
Énoncés		Poste occupé		t	ddl	p < 0,05
		Clinicien-ne	Autre			
Au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	3,41	3,31	0,83	1175	non
	s	1,58	1,58			
Je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	4,19	4,03	1,36	1173	non
	s	1,49	1,56			
L'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	3,29	3,09	1,58	1173	non
	s	1,56	1,60			
J'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,28	3,59	- 2,37	1168	oui
	s	1,67	1,69			
Si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	2,51	2,45	0,61	1165	non
	s	1,31	1,30			
Je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	4,14	4,09	0,41	272,63	non
	s	1,49	1,60			

<b>Tableau 25</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus moraux et déontologiques</b> liés au travail selon le poste occupé						
Énoncés		Poste occupé		t	ddl	p < 0,05
		Clinicien-ne	Autre			
Mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	2,52	2,71	- 1,64	258,10	non
	s	1,32	1,56			
J'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	1,97	1,80	1,96	1176	non
	s	1,11	1,10			
La déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	1,86	1,75	1,35	1170	non
	s	1,06	1,07			
J'ai le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser ma conscience personnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,28	3,48	- 1,60	1164	non
	s	1,53	1,62			
J'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,45	3,51	- 0,48	1167	non
	s	1,68	1,73			

<b>Tableau 26</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus moraux, éthiques et déontologiques</b> liés au travail selon le poste occupé						
Énoncés		Poste occupé		t	ddl	p < 0,05
		Clinicien-ne	Autre			
Au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	3,03	2,81	1,94	1176	non
	s	1,48	1,38			

<b>Tableau 27</b> Différence de moyennes pour <b>diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales</b> liées au travail selon le poste occupé (1 = jamais et 6 = très souvent)						
Énoncés		Poste occupé		t	ddl	p < 0,05
		Clinicien-ne	Autre			
La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société	$\bar{X}$	3,63	3,58	0,46	1175	non
	s	1,47	1,49			
Ne pas respecter les normes sociales informelles non-écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles)	$\bar{X}$	3,66	3,54	1,10	1172	non
	s	1,47	1,48			
L'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur	$\bar{X}$	3,72	3,54	1,71	1168	non
	s	1,34	1,35			
Les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société	$\bar{X}$	3,95	3,96	- 0,06	1172	non
	s	1,34	1,36			
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail	$\bar{X}$	3,51	3,77	- 2,48	1164	oui
	s	1,35	1,32			
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de guider la pratique des professionnels	$\bar{X}$	4,12	4,19	- 0,78	1167	non
	s	1,21	1,24			
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements professionnels jugés acceptables	$\bar{X}$	4,23	4,27	- 0,53	1169	non
	s	1,16	1,20			
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'améliorer la qualité des services rendus par les professionnels	$\bar{X}$	4,14	4,18	- 0,44	1170	non
	s	1,20	1,22			
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire le public en général	$\bar{X}$	4,56	4,58	- 0,14	1169	non
	s	1,14	1,20			
Les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides	$\bar{X}$	3,26	3,01	2,52	1165	oui
	s	1,31	1,32			
Les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population	$\bar{X}$	4,33	4,33	0,04	1161	non
	s	1,24	1,20			
Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont	$\bar{X}$	4,85	4,29	5,40	264,01	oui
	s	1,22	1,36			

guidées par des soucis de rendement						
Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit	$\bar{X}$	3,74	3,14	4,60	1167	oui
	s	1,69	1,69			
Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique	$\bar{X}$	3,11	2,76	2,93	1168	oui
	s	1,54	1,43			
Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter	$\bar{X}$	3,39	3,03	3,11	1161	oui
	s	1,48	1,43			
L'élaboration des normes organisationnelles en matière de santé et de services sociaux n'implique jamais le public	$\bar{X}$	3,31	3,06	2,20	282,69	oui
	s	1,49	1,44			
Les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales	$\bar{X}$	3,01	3,25	- 2,60	1168	oui
	s	1,20	1,27			
Le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux	$\bar{X}$	4,09	3,64	4,16	1151	oui
	s	1,41	1,37			
Le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux	$\bar{X}$	4,68	4,14	4,76	267,40	oui
	s	1,35	1,48			
C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains	$\bar{X}$	4,36	3,99	3,38	1169	oui
	s	1,42	1,46			
Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux et la gestion des organisations de santé et de services sociaux	$\bar{X}$	4,28	3,89	3,63	1151	oui
	s	1,38	1,35			
Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux dans l'appareil d'État et les dispositifs de gestion qui participent à la déprofessionnalisation du travail social	$\bar{X}$	4,11	3,72	3,42	1152	oui
	s	1,44	1,48			
Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles	$\bar{X}$	4,20	4,26	- 0,63	1168	non
	s	1,29	1,33			
La définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations	$\bar{X}$	4,72	4,55	1,70	262,75	non
	s	1,14	1,29			
Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles	$\bar{X}$	4,34	4,17	1,46	1164	non
	s	1,48	1,57			
Les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles	$\bar{X}$	3,98	3,56	3,30	265,69	oui
	s	1,49	1,66			
Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont	$\bar{X}$	2,47	2,42	0,47	1166	oui
	s	1,40	1,47			

tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?						
Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail	$\bar{X}$	3,40	3,10	2,56	1166	oui
	s	1,48	1,61			

#### 4. Selon la province

<b>Tableau 28</b> Différence de moyennes pour <b>diverses émotions biopsychologiques</b> liées au travail selon la province (1 = jamais et 6 = très souvent)						
Énoncés		Province		t	ddl	p < 0,05
		Québec	Ontario			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve du stress	$\bar{X}$	4,43	4,49	- 0,70	1185	non
	s	1,25	1,25			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de l'angoisse	$\bar{X}$	3,18	3,84	- 6,43	1182	oui
	s	1,50	1,45			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je vis de l'impuissance	$\bar{X}$	3,99	3,69	2,69	400,44	oui
	s	1,44	1,61			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de la frustration	$\bar{X}$	4,16	4,41	- 2,68	1180	oui
	s	1,36	1,33			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve du découragement	$\bar{X}$	3,30	3,77	- 4,54	1180	oui
	s	1,47	1,56			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de la déception	$\bar{X}$	3,32	3,28	3,32	385,36	oui
	s	1,45	1,71			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je vis divers troubles digestifs	$\bar{X}$	2,28	2,63	- 3,09	390,67	oui
	s	1,47	1,68			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je suis agité et/ou incapable de tenir en place	$\bar{X}$	2,23	2,98	- 7,19	373,44	oui
	s	1,29	1,54			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle	$\bar{X}$	1,97	2,46	- 4,92	357,21	oui
	s	1,12	1,50			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour	$\bar{X}$	3,65	3,14	4,54	1180	oui
	s	1,60	1,69			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je me trouve incompetent	$\bar{X}$	2,63	2,44	2,02	1176	oui
	s	1,35	1,35			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer	$\bar{X}$	2,38	2,63	- 2,33	412,39	oui
	s	1,45	1,57			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai peur de perdre mon emploi	$\bar{X}$	1,90	2,81	- 8,59	371,68	oui
	s	1,27	1,60			
À cause des conditions dans lesquelles	$\bar{X}$	1,69	1,98	- 3,13	374,56	oui

je travaille, j'ai peur de perdre mon titre professionnel	s	1,11	1,37			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je consomme des psychotropes	$\bar{X}$	1,20	1,19	0,14	1180	non
	s	0,78	0,73			
À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je consomme de l'alcool	$\bar{X}$	1,77	1,79	- 0,16	1175	non
	s	1,04	1,02			

<b>Tableau 29</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus moraux</b> liés au travail selon la province						
Énoncés		Province		t	ddl	p < 0,05
		Québec	Ontario			
J'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	2,06	1,90	2,19	1183	oui
	s	1,06	1,08			
J'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	1,98	1,72	3,65	1182	oui
	s	1,04	0,99			
J'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	1,54	1,48	1,04	1180	non
	s	0,87	0,91			
J'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,10	2,37	6,70	1177	oui
	s	1,59	1,49			
J'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	4,51	4,19	3,22	384,42	oui
	s	1,25	1,49			

<b>Tableau 30</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus éthiques</b> liés au travail selon la province (1 = jamais et 6 = très souvent)						
Énoncés		Province		t	ddl	p < 0,05
		Québec	Ontario			
Au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle	$\bar{X}$	4,72	4,76	- 0,54	1181	non
	s	1,17	1,26			
Au travail, je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles	$\bar{X}$	4,37	4,84	- 5,28	495,56	oui
	s	1,42	1,23			
Au travail, j'ai besoin de savoir	$\bar{X}$	3,58	4,13	- 5,27	466,52	oui

comment bien agir	s	1,60	1,45			
Au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile	$\bar{X}$	4,68	4,74	- 0,70	1178	non
	s	1,18	1,13			

<b>Tableau 31</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus déontologiques</b> liés au travail selon la province						
Énoncés		Province		t	ddl	p < 0,05
		Québec	Ontario			
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	4,10	4,52	- 4,67	1175	oui
	s	1,27	1,36			
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,26	3,73	- 4,55	1177	oui
	s	1,47	1,56			
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (administrateurs) (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,15	3,74	- 5,56	403,17	oui
	s	1,43	1,57			
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,92	4,03	- 0,98	401,82	non
	s	1,42	1,56			
J'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	4,58	5,02	- 5,20	472,05	oui
	s	1,31	1,18			
J'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	3,88	4,69	- 9,64	476,68	oui
	s	1,32	1,16			

<b>Tableau 32</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus éthiques et déontologiques</b> liés au travail selon la province						
Énoncés		Province		t	ddl	p < 0,05
		Québec	Ontario			
J'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	2,59	2,29	3,43	1181	oui
	s	1,27	1,29			
Au travail, une tension existe entre mes valeurs et le système de valeurs qui guident la profession (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	2,83	2,45	3,68	1180	oui
	s	1,50	1,45			
J'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,55	4,51	- 9,41	1175	oui
	s	1,45	1,48			
J'ai le sentiment la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	4,55	4,69	- 1,48	1174	non
	s	1,36	1,38			
Dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	4,80	4,97	- 2,28	1180	oui
	s	1,06	1,13			
J'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	2,66	2,70	- 0,40	1178	non
	s	1,43	1,50			
Je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	2,58	2,95	- 3,62	391,68	oui
	s	1,33	1,50			



<b>Tableau 33</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus éthiques et moraux</b> liés au travail selon la province						
Énoncés		Province		t	ddl	p < 0,05
		Québec	Ontario			
Au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	3,67	3,45	11,63	1179	oui
	s	1,51	1,45			
Je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	4,27	3,79	4,46	403,64	oui
	s	1,45	1,59			
L'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	3,22	3,39	- 1,57	1176	non
	s	1,57	1,56			
J'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,16	3,91	- 6,50	1172	oui
	s	1,63	1,72			
Si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	2,48	2,58	- 1,06	401,83	non
	s	1,29	1,38			
Je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,94	4,73	- 8,44	507,78	oui
	s	1,52	1,29			

<b>Tableau 34</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus moraux et déontologiques</b> liés au travail selon la province						
Énoncés		Province		t	ddl	p < 0,05
		Québec	Ontario			
Mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	2,49	2,78	- 2,88	398,39	oui
	s	1,33	1,47			
J'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes	$\bar{X}$	1,91	2,06	- 1,73	377,99	non
	s	1,05	1,28			

contenues dans le code de déontologie (1 = jamais et 6 = très souvent)						
La déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	1,81	1,96	- 1,77	372,94	non
	s	1,00	1,24			
J'ai le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser ma conscience personnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,34	3,25	0,75	393,41	non
	s	1,51	1,68			
J'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	$\bar{X}$	3,51	3,29	1,84	408,68	non
	s	1,65	1,79			

<b>Tableau 35</b> Différence de moyennes pour <b>divers vécus moraux, éthiques et déontologiques</b> liés au travail selon la province						
Énoncés		Province		t	ddl	p < 0,05
		Québec	Ontario			
Au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société (1 = jamais et 6 = très souvent)	$\bar{X}$	3,04	2,84	2,00	1180	oui
	s	1,47	1,43			

<b>Tableau 36</b> Différence de moyennes pour <b>diverses normes professionnelles,</b> <b>organisationnelles et sociales</b> liées au travail selon la province (1 = jamais et 6 = très souvent)						
Énoncés		Province		t	ddl	p < 0,05
		Québec	Ontario			
La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société	$\bar{X}$	3,52	3,98	- 4,72	455,98	oui
	s	1,48	1,38			
Ne pas respecter les normes sociales informelles non-écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles)	$\bar{X}$	3,47	4,27	- 8,47	467,35	oui
	s	1,46	1,32			
L'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur	$\bar{X}$	3,66	3,79	- 1,36	1172	non
	s	1,35	1,31			
Les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen	$\bar{X}$	3,89	4,13	- 2,46	1176	oui
	s	1,35	1,32			

de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société						
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail	$\bar{X}$	3,41	4,03	- 6,71	433,00	oui
	s	1,32	1,31			
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de guider la pratique des professionnels	$\bar{X}$	4,07	4,31	- 2,83	1171	oui
	s	1,20	1,24			
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements professionnels jugés acceptables	$\bar{X}$	4,18	4,40	- 2,67	1173	oui
	s	1,16	1,18			
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'améliorer la qualité des services rendus par les professionnels	$\bar{X}$	4,13	4,21	- 0,94	1173	non
	s	1,19	1,26			
Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire le public en général	$\bar{X}$	4,56	4,58	- 0,16	1172	non
	s	1,13	1,22			
Les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides	$\bar{X}$	3,28	3,02	2,77	1169	oui
	s	1,29	1,37			
Les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population	$\bar{X}$	4,30	4,42	- 1,39	1163	non
	s	1,24	1,22			
Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement	$\bar{X}$	4,90	4,28	6,61	384,58	oui
	s	1,19	1,38			
Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit	$\bar{X}$	3,64	3,66	- 0,20	454,05	non
	s	1,73	1,61			
Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique	$\bar{X}$	3,08	2,98	0,87	1171	non
	s	1,53	1,51			
Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter	$\bar{X}$	3,50	2,75	7,47	1164	oui
	s	1,45	1,41			
L'élaboration des normes organisationnelles en matière de santé et de services sociaux n'implique jamais le public	$\bar{X}$	3,32	3,10	2,09	1161	oui
	s	1,49	1,45			
Les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales	$\bar{X}$	3,03	3,13	- 1,12	1170	non
	s	1,23	1,15			
Le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux	$\bar{X}$	4,20	3,39	8,43	1153	oui
	s	1,36	1,39			

Le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux	$\bar{X}$	4,75	4,04	6,88	382,95	oui
	s	1,31	1,50			
C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains	$\bar{X}$	4,43	3,85	5,95	1171	oui
	s	1,40	1,44			
Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux et la gestion des organisations de santé et de services sociaux	$\bar{X}$	4,36	3,70	6,92	1153	oui
	s	1,37	1,31			
Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux dans l'appareil d'État et les dispositifs de gestion qui participent à la déprofessionnalisation du travail social	$\bar{X}$	4,16	3,64	5,19	1155	oui
	s	1,45	1,39			
Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles	$\bar{X}$	4,25	4,08	1,87	1171	non
	s	1,30	1,26			
La définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations	$\bar{X}$	4,74	4,51	2,67	394,53	oui
	s	1,14	1,26			
Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles	$\bar{X}$	4,24	4,56	- 2,98	1166	oui
	s	1,52	1,40			
Les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles	$\bar{X}$	3,89	4,00	- 1,07	454,83	non
	s	1,55	1,42			
Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?	$\bar{X}$	2,52	2,29	2,51	467,54	oui
	s	1,45	1,29			
Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail	$\bar{X}$	3,39	3,23	1,54	1169	non
	s	1,52	1,48			

## TROISIÈME PARTIE DE LA DESCRIPTION DES RÉSULTATS : PREMIÈRE RÉGRESSION MULTIPLE PAS À PAS

En lien avec l'hypothèse générale qui guide notre recherche : plus les conditions de travail sont difficiles, plus il est probable que les professionnels souffrent.

### 1. LES ÉMOTIONS BIOPSYCHOLOGIQUES LIÉES AU TRAVAIL

Variables indépendantes :

- a) Les observations sur les facteurs structuro-organisationnels
- b) Les impressions liées aux conditions de travail

Variables dépendantes :

- a) **les émotions biopsychologiques liées au travail**
- b) les vécus moraux liés au travail
- c) les vécus éthiques liés au travail
- d) les vécus déontologiques liés au travail
- e) les vécus éthiques et déontologiques liés au travail
- f) les vécus éthiques et moraux liés au travail
- g) les vécus moraux et déontologiques liés au travail
- h) les vécus moraux, éthiques et déontologiques

<b>Tableau 37- Émotions biopsychologiques</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord) dont la contribution est apparue significative pour diverses émotions biopsychologiques liées au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)</i> <i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>			
<b>Émotions biopsychologiques liées au travail</b>	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels + Impressions liées aux conditions de travail</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b><math>R^2</math></b>
À cause des conditions dans lesquelles je travaille...			
j'éprouve du stress	Je suis capable de gérer ma charge de cas	- 0,20	0,21
	Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis	- 0,13	
	La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail	0,13	
	Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes	0,13	
	Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur	0,10	
	Je suis bien traité par mon employeur	- 0,11	
	J'ai accès à diverses formations dans mon milieu de travail (perfectionnement professionnel)	0,09	
	Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs	0,07	
	J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social	- 0,07	

<i>j'éprouve de l'anxiété</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i> <i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i> <i>Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs</i> <i>Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</i>	- 0,23 - 0,16 - 0,14 0,10 0,07	0,18
<i>je vis de l'impuissance</i>	<i>Je suis bien traité par mon employeur</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs</i> <i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i> <i>La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail</i> <i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i> <i>Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</i> <i>Je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux</i> <i>J'ai accès à de la supervision</i> <i>On m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle</i>	- 0,12 0,17 - 0,16 0,10 - 0,11 0,11 - 0,07 - 0,06 - 0,08	0,23
<i>j'éprouve de la frustration</i>	<i>Je suis bien traité par mon employeur</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs</i> <i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i> <i>Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis</i> <i>La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail</i> <i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel</i>	- 0,22 0,11 - 0,10 - 0,13 0,10 - 0,08 0,07	0,24
<i>j'éprouve du découragement</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i> <i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs</i> <i>Je suis bien traité par mon employeur</i> <i>Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</i> <i>J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail</i> <i>La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail</i> <i>J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles</i>	- 0,15 - 0,14 0,15 - 0,12 0,10 - 0,13 0,06 - 0,07	0,25
<i>j'éprouve de la déception</i>	<i>Je suis bien traité par mon employeur</i> <i>J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel</i> <i>J'ai accès à de la supervision</i> <i>La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs</i> <i>J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles</i> <i>Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</i>	- 0,28 - 0,16 0,11 - 0,11 0,08 0,08 - 0,08 0,06	0,29

<i>je vis divers troubles digestifs</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i> <i>Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille à connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles</i> <i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	- 0,14 - 0,10  0,09 - 0,09	0,08
<i>je suis agité et/ou incapable de tenir en place</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i> <i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille à connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles</i>	- 0,19 - 0,18  0,07	0,10
<i>j'éprouve un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i> <i>Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis</i> <i>J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles</i> <i>Je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux</i>	- 0,15 - 0,15 - 0,09  0,07	0,08
<i>j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i> <i>La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail</i> <i>Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes</i> <i>Il y a des possibilités d'avancement (promotion) au sein de l'organisme</i> <i>Mes collègues de travail m'appuient quand j'en ai besoin</i>	- 0,36  0,15 - 0,16  0,08 0,08 0,06	0,22
<i>je me trouve incompetent</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i> <i>Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes</i> <i>J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles</i> <i>Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</i> <i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i> <i>J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail</i> <i>J'ai accès à de la supervision</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des compressions budgétaires</i>	- 0,17 - 0,22  0,09 - 0,10  0,08 - 0,11  0,14 - 0,08  0,06	0,17
<i>j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i> <i>Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs</i> <i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i> <i>Je suis bien traité par mon employeur</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel</i> <i>J'ai accès à de la supervision</i>	- 0,19 - 0,12  0,10 - 0,10 - 0,10  0,08 - 0,07	0,22
<i>j'ai peur de perdre mon emploi</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i> <i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i> <i>Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs</i> <i>Je suis satisfait de mon salaire</i>	- 0,19 - 0,13 - 0,12  0,11 - 0,11	0,16

<i>j'ai peur de perdre mon titre professionnel</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i> <i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	$-0,23$ $-0,21$	$0,13$
<i>je consomme des psychotropes</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i> <i>Mes collègues de travail m'appuient quand j'en ai besoin</i> <i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	$-0,08$ $-0,09$ $-0,09$	$0,03$
<i>je consomme de l'alcool</i>	Aucune variable n'a été saisie dans l'équation		

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES

**1.1 Variable no 1 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve du stress (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 9 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du stress vécu est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 21 % de la variance. Or, si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 7 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 2 sont liés aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

<b>Impressions liées aux conditions de travail</b> (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels</b> (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus j'éprouve du stress (<math>\beta = -0,20</math>)</li> <li>Moins mon employeur reconnaît le travail que j'ai accompli, plus j'éprouve du stress (<math>\beta = -0,13</math>)</li> <li>Moins je suis bien traité par mon employeur, plus j'éprouve du stress (<math>\beta = -0,11</math>)</li> <li>Moins j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus j'éprouve du stress (<math>\beta = -0,07</math>)</li> </ul> <b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus la paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail, plus j'éprouve du stress (<math>\beta = 0,13</math>)</li> <li>Plus les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur, plus j'éprouve du stress (<math>\beta = 0,10</math>)</li> <li>Plus j'ai accès à diverses formations dans mon milieu de travail (perfectionnement professionnel), plus j'éprouve du stress (<math>\beta = 0,09</math>)</li> </ul>	<div><math>R^2 = 21\%</math></div> <b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes, plus j'éprouve du stress (<math>\beta = 0,13</math>)</li> <li>Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs (au cours des dernières années), plus j'éprouve du stress (<math>\beta = 0,07</math>)</li> </ul>



### Informations à retenir :

- L'analyse montre que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes du vécu que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus ils éprouvent du stress au travail ( $\beta = -0,20$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait que leur travail accompli est reconnu par leur employeur, alors plus ils éprouvent du stress au travail ( $\beta = -0,13$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont bien traités par leur employeur, alors plus ils éprouvent du stress au travail ( $\beta = -0,11$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleurs sociaux, alors plus ils éprouvent du stress au travail ( $\beta = -0,07$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que la paperasserie prend beaucoup de temps au travail, alors plus ils éprouvent du stress ( $\beta = 0,13$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes, alors plus ils éprouvent du stress ( $\beta = 0,13$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les conditions dans lesquelles s'effectuent leur travail font l'objet de discussions entre eux et l'employeur, alors plus ils éprouvent du stress ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont accès à diverses formations dans leur milieu de travail, alors plus ils éprouvent du stress ( $\beta = 0,09$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu des réductions d'effectifs, alors plus ils éprouvent du stress ( $\beta = 0,07$ ).

**1.2 Variable no 2 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de l'angoisse (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 5 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte de l'angoisse vécue est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 18 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 4 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 1 est lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :



tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus j'éprouve de l'impuissance (<math>\beta = -0,16</math>)</li> <li>Moins je suis bien traité par mon employeur, plus j'éprouve de l'impuissance (<math>\beta = -0,12</math>)</li> <li>Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus j'éprouve de l'impuissance (<math>\beta = -0,11</math>)</li> <li>Moins on m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle, plus j'éprouve de l'impuissance (<math>\beta = -0,08</math>)</li> <li>Moins je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux, plus j'éprouve de l'impuissance (<math>\beta = -0,07</math>)</li> <li>Moins j'ai accès à de la supervision, plus j'éprouve de l'impuissance (<math>\beta = -0,06</math>)</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <math>R^2 = 23\%</math> </div>
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur, plus j'éprouve de l'impuissance (<math>\beta = 0,11</math>)</li> <li>Plus la paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail, plus j'éprouve de l'impuissance (<math>\beta = 0,10</math>)</li> </ul>	<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs (au cours des dernières années), plus j'éprouve de l'impuissance (<math>\beta = 0,17</math>)</li> </ul>

### Informations à retenir :

- Encore une fois, l'analyse montre que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes de l'impuissance éprouvée que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les résultats négatifs sont plus nombreux que les résultats positifs.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu des réductions d'effectifs, alors plus ils éprouvent de l'impuissance ( $\beta = 0,17$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleurs sociaux, alors plus ils éprouvent de l'impuissance au travail ( $\beta = -0,16$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont bien traités par leur employeur, plus ils éprouvent de l'impuissance au travail ( $\beta = -0,12$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus ils éprouvent de l'impuissance au travail ( $\beta = -0,11$ ).

- Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont impliqués dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle, alors plus ils éprouvent de l'impuissance au travail ( $\beta = -0,08$ ).
- Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont informés des allocations budgétaires dont leur employeur dispose pour offrir des services sociaux, alors plus ils éprouvent de l'impuissance au travail ( $\beta = -0,07$ ).
- Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont accès à de la supervision, alors plus ils éprouvent de l'impuissance ( $\beta = -0,06$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les conditions dans lesquelles s'effectuent leur travail font l'objet de discussions entre eux et l'employeur, alors plus ils éprouvent de l'impuissance ( $\beta = 0,11$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que la paperasserie prend beaucoup de temps au travail, alors plus ils éprouvent de l'impuissance ( $\beta = 0,10$ ).

**1.4 Variable no 4 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de la frustration (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 7 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte de la frustration vécue est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 24 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 5 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 2 sont liés aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

<b>Impressions liées aux conditions de travail</b> (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels</b> (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<p><b>Résultats négatifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins je suis bien traité par mon employeur, plus j'éprouve de la frustration (<math>\beta = -0,22</math>)</li> <li>• Moins mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis, plus j'éprouve de la frustration (<math>\beta = -0,13</math>)</li> <li>• Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus j'éprouve de la frustration (<math>\beta = -0,10</math>)</li> <li>• Moins j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus j'éprouve de la frustration (<math>\beta = -0,08</math>)</li> </ul> <p><b>Résultats positifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus la paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail, plus j'éprouve de la frustration (<math>\beta = 0,10</math>)</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; float: right;"><math>R^2 = 24 \%</math></div> <p><b>Résultats positifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs (au cours des dernières années), plus j'éprouve de la frustration (<math>\beta = 0,11</math>)</li> <li>• Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu (au cours des dernières années) une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel, plus j'éprouve de la frustration (<math>\beta = 0,07</math>)</li> </ul>

## Informations à retenir :

- On note que les impressions liées aux conditions de travail sont encore ici plus déterminantes de l'émotion biopsychologique éprouvée que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont bien traités par leur employeur, alors plus ils éprouvent de la frustration au travail ( $\beta = -0,22$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait que l'employeur reconnaît le travail qu'ils accomplissent, alors plus ils éprouvent de la frustration ( $\beta = -0,13$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus ils éprouvent de la frustration ( $\beta = -0,10$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleurs sociaux, alors plus ils éprouvent de la frustration au travail ( $\beta = -0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que la paperasserie prend beaucoup de temps au travail, alors plus ils éprouvent de la frustration au travail ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu des réductions d'effectifs, alors plus ils éprouvent de la frustration ( $\beta = 0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel, alors plus ils éprouvent de la frustration ( $\beta = 0,07$ ).

### 1.5 Variable no 5 : À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve du découragement (1 = jamais et 6 = très souvent).

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 8 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du découragement éprouvé est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 25 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 7 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 1 est lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus j'éprouve du découragement (<math>\beta = -0,15</math>)</li> <li>• Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus j'éprouve du découragement (<math>\beta = -0,14</math>)</li> <li>• Moins j'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail, plus j'éprouve du découragement (<math>\beta = -0,13</math>)</li> <li>• Moins je suis bien traité par mon employeur, plus</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: right;"><math>R^2 = 25\%</math></div>

<ul style="list-style-type: none"> <li>j'éprouve du découragement (<math>\beta = -0,12</math>)</li> <li>Moins que j'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles, plus j'éprouve du découragement (<math>\beta = -0,07</math>)</li> </ul> <p><b>Résultats positifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur, plus j'éprouve du découragement (<math>\beta = 0,10</math>)</li> <li>Plus la paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail, plus j'éprouve du découragement (<math>\beta = 0,06</math>)</li> </ul>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs (au cours des dernières années), plus j'éprouve du découragement (<math>\beta = 0,15</math>)</li> </ul>
--	--

### Informations à retenir :

- On note encore que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes de l'émotion biopsychologique éprouvée que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les résultats négatifs sont : 1. plus nombreux que les résultats positifs ; 2. portent souvent sur les mêmes impressions liées aux conditions de travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleurs sociaux, alors plus ils éprouvent du découragement au travail ( $\beta = -0,15$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus ils éprouvent du découragement ( $\beta = -0,14$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont l'appui de leur employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux qu'ils rencontrent dans leur travail, alors plus ils éprouvent du découragement ( $\beta = -0,13$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont bien traités par leur employeur, alors plus ils éprouvent du découragement au travail ( $\beta = -0,12$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont un travail qui est à la hauteur de leurs compétences professionnelles, alors plus ils éprouvent du découragement ( $\beta = -0,07$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les conditions dans lesquelles s'effectue leur travail font l'objet de discussions entre eux et l'employeur, alors plus ils éprouvent du découragement ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que la paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps au travail, alors plus ils éprouvent du découragement ( $\beta = 0,06$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu des réductions d'effectifs (au cours des dernières années), alors plus ils éprouvent du découragement ( $\beta = 0,15$ ).

**1.6 Variable no 6 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de la déception (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 8 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte de la déception éprouvée est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 29 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 6 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 2 sont liés aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

<b>Impressions liées aux conditions de travail</b> (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels</b> (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<p><b>Résultats négatifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins je suis bien traité par mon employeur, plus j'éprouve de la déception (<math>\beta = -0,28</math>)</li> <li>Moins j'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail, plus j'éprouve de la déception (<math>\beta = -0,16</math>)</li> <li>Moins j'ai accès à de la supervision, plus j'éprouve de la déception (<math>\beta = -0,11</math>)</li> <li>Moins que j'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles, plus j'éprouve de la déception (<math>\beta = -0,08</math>)</li> </ul> <p><b>Résultats positifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus la paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail, plus j'éprouve de la déception (<math>\beta = 0,08</math>)</li> <li>Plus les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur, plus j'éprouve de la déception (<math>\beta = 0,06</math>)</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; float: right;"><math>R^2 = 29\%</math></div> <p><b>Résultats positifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu (au cours des dernières années) une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel, plus j'éprouve de la déception (<math>\beta = 0,11</math>)</li> <li>Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs (au cours des dernières années), plus j'éprouve de la déception (<math>\beta = 0,08</math>)</li> </ul>

**Informations à retenir :**

- On note aussi que les impressions liées aux conditions de travail sont toujours plus déterminantes de l'émotion biopsychologique éprouvée que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont bien traités par leur employeur, alors plus ils éprouvent de la déception au travail ( $\beta = -0,28$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont l'appui de leur employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux qu'ils rencontrent dans leur travail, alors plus ils éprouvent de la déception ( $\beta = -0,16$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont accès à de la supervision, alors plus ils éprouvent de la déception ( $\beta = -0,11$ ).

- Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont un travail qui est à la hauteur de leurs compétences professionnelles, alors plus ils éprouvent de la déception ( $\beta = -0,08$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que la paperasserie prend beaucoup de temps au travail, alors plus ils éprouvent de la déception ( $\beta = -0,08$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les conditions dans lesquelles s'effectuent leur travail font l'objet de discussions entre eux et l'employeur, alors plus ils éprouvent de la déception ( $\beta = 0,06$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent (au cours des dernières années) a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel, alors plus ils éprouvent de la déception ( $\beta = 0,11$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu des réductions d'effectifs (au cours des dernières années), alors plus ils éprouvent de la déception ( $\beta = 0,08$ ).

**1.7 Variable no 7 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je vis divers troubles digestifs (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 4 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte des troubles digestifs vécus est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 8 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 4 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 1 est lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

<b>Impressions liées aux conditions de travail</b> (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels</b> (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus je vis divers troubles digestifs (<math>\beta = -0,14</math>)</li> <li>• Moins mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis, plus je vis divers troubles digestifs (<math>\beta = -0,10</math>)</li> <li>• Moins j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus je vis divers troubles digestifs (<math>\beta = -0,09</math>)</li> </ul>	<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu (au cours des dernières années) une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles, plus je vis divers troubles digestifs (<math>\beta = 0,09</math>)</li> </ul>

$R^2 = 8 \%$

**Informations à retenir :**

- On note cette tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes de l'émotion biopsychologique éprouvée que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les résultats négatifs sont plus nombreux que les résultats positifs.



- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus ils vivent divers troubles digestifs ( $\beta = -0,14$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait que leur employeur reconnaît le travail qu'ils accomplissent, alors plus ils vivent divers troubles digestifs ( $\beta = -0,10$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleurs sociaux, alors plus ils vivent divers troubles digestifs ( $\beta = -0,13$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleur social, alors plus ils vivent divers troubles digestifs ( $\beta = -0,09$ ).
  - Plus l'organisme dans lequel les répondants travaillent a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles, alors plus ils vivent des divers troubles digestifs ( $\beta = 0,09$ ).

**1.8 Variable no 8 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je suis agité et/ou incapable de tenir en place (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 3 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte de l'agitation et/ou de l'incapacité de tenir en place est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 10 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 3 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 1 est lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus je suis agité et/ou incapable de tenir en place (<math>\beta = -0,19</math>)</li> <li>• Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus je suis agité et/ou incapable de tenir en place (<math>\beta = -0,18</math>)</li> </ul>	<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu (au cours des dernières années) une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles, plus je suis agité et/ou incapable de tenir en place (<math>\beta = 0,07</math>)</li> </ul>

$R^2 = 10 \%$

#### Informations à retenir :

- On note cette tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes de l'émotion biopsychologique éprouvée que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme

travailleurs sociaux, alors plus ils sont agités et/ou incapables de tenir en place ( $\beta = -0,19$ ).

- Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus ils sont agités et/ou incapables de tenir en place ( $\beta = -0,18$ ).
- Plus l'organisme dans lequel les répondants travaillent a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles, alors plus ils sont agités et/ou incapables de tenir en place ( $\beta = 0,07$ ).

### 1.9 Variable no 9 : À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle (1 = jamais et 6 = très souvent).

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 4 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du manque d'empathie éprouvé est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 8 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 4 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et il n'y a aucun facteur lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<p><b>Résultats négatifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus j'éprouve un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle (<math>\beta = -0,15</math>)</li> <li>• Moins mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis, plus j'éprouve un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle (<math>\beta = -0,15</math>)</li> <li>• Moins j'ai un travail à la hauteur de mes compétences professionnelles, plus j'éprouve un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle (<math>\beta = -0,09</math>)</li> </ul> <p><b>Résultats positifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux, plus j'éprouve un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle (<math>\beta = 0,07</math>)</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"><math>R^2 = 8 \%</math></div>

#### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes de l'émotion biopsychologique éprouvée que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les résultats négatifs sont plus nombreux que les résultats positifs.

- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus ils vivent un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par les clientèles ( $\beta = -0,15$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait que leur employeur reconnaît le travail qu'ils accomplissent, alors plus ils vivent un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par les clientèles ( $\beta = -0,15$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont informés des allocations budgétaires dont leur employeur dispose pour offrir des services sociaux, alors plus ils vivent un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par les clientèles ( $\beta = -0,07$ ).

**1.10 Variable no 10 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 6 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte de la difficulté à tenir les dossiers-clients à jour est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 22 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 5 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 1 est lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

<b>Impressions liées aux conditions de travail</b> <i>(1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)</i>	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels</b> <i>(1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)</i>
<p><b>Résultats négatifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour (<math>\beta = -0,36</math>)</li> <li>Moins mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis, plus j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour (<math>\beta = -0,16</math>)</li> </ul> <p><b>Résultats positifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus la paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail, plus j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour (<math>\beta = 0,15</math>)</li> <li>Plus il y a des possibilités d'avancement (promotion) au sein de l'organisme, plus j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour (<math>\beta = 0,08</math>)</li> <li>Plus mes collègues de travail m'appuient quand j'en ai besoin, plus j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour (<math>\beta = 0,06</math>)</li> </ul>	<div data-bbox="1312 1142 1411 1197" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <math>R^2 = 22 \%</math> </div> <p><b>Résultats positifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu (au cours des dernières années) une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexe, plus j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour (<math>\beta = 0,08</math>)</li> </ul>

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes de l'émotion biopsychologique éprouvée que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Pour la première fois, les résultats positifs sont plus nombreux que les résultats négatifs (impressions liées aux conditions de travail).
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus ils ont de la difficulté à tenir leurs dossiers-clients à jour ( $\beta = -0,36$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait que leur employeur reconnaît le travail qu'ils accomplissent, alors plus ils ont de la difficulté à tenir leurs dossiers-clients à jour ( $\beta = -0,16$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que la paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps au travail, alors plus ils éprouvent de la difficulté à tenir leurs dossiers-clients à jour ( $\beta = -0,15$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'il y a des possibilités d'avancement (promotion) au sein de l'organisme, alors plus ils ont de la difficulté à tenir leurs dossiers-clients à jour ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que leurs collègues de travail les appuient quand ils en ont besoin, alors plus ils ont de la difficulté à tenir leurs dossiers-clients à jour ( $\beta = 0,06$ )<sup>805</sup>.
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent (au cours des dernières années) a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes, alors plus ils éprouvent de la difficulté à tenir leurs dossiers-clients à jour ( $\beta = 0,08$ ).

**1.11 Variable no 11 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je me trouve incompetent (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 9 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte de l'impression d'incompétence est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 17 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 7 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 2 sont liés aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

---

<sup>805</sup> Comme l'autre tableau juste avant, mais aussi comme pour les résultats positifs (impressions) liés aux émotions biopsychologiques éprouvées, comme le stress, l'anxiété, l'impuissance, le découragement, la déception, le manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle, ce facteur étonne, car même si le bêta est plutôt faible, on peut être porté à questionner le sens du lien chez les répondants entre l'appui de leurs collègues et leur difficulté éprouvée à tenir leur dossiers-clients à jour.



- Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont l'appui de leur employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux qu'ils rencontrent dans leur travail, alors plus ils se trouvent incompetents ( $\beta = 0,14$ )<sup>806</sup>.
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les conditions dans lesquelles s'effectue leur travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur, alors plus ils se trouvent incompetents ( $\beta = 0,08$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent (au cours des dernières années) a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexe, alors plus ils se trouvent incompetents ( $\beta = 0,08$ ).
- Plus l'organisme dans lequel les répondants travaillent a connu des compressions budgétaires (au cours des dernières années), alors plus ils se trouvent incompetents ( $\beta = 0,06$ ).

**1.12 Variable no 12 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 7 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 22 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 5 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 2 sont liés aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

<b>Impressions liées aux conditions de travail</b> (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels</b> (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer (<math>\beta = -0,19</math>)</li> <li>• Moins mon employeur reconnaît le travail que j'ai accompli, plus j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer (<math>\beta = -0,12</math>)</li> <li>• Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer (<math>\beta = -0,10</math>)</li> <li>• Moins je suis bien traité par mon employeur, plus j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer (<math>\beta = -0,10</math>)</li> <li>• Moins j'ai accès à de la supervision, plus j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer (<math>\beta = -0,07</math>)</li> </ul>	<b>Résultats positifs</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; float: right;"><math>R^2 = 22\%</math></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu (au cours des dernières années) des réductions d'effectifs, plus j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer (<math>\beta = 0,10</math>)</li> <li>• Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel (au cours des dernières années), plus j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer (<math>\beta = 0,08</math>)</li> </ul>

<sup>806</sup> Ce qui est différent des résultats négatifs pour le même facteur où on affirmait plutôt que moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont l'appui de leur employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux qu'ils rencontrent dans leur travail, plus ils éprouvent du découragement ( $\beta = -0,13$ ), de la déception ( $\beta = -0,16$ ).

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes de l'émotion biopsychologique éprouvée que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Comme ce fut le cas avec le tableau sur les divers troubles digestifs et sur l'agitation et/ou l'incapacité de tenir en place, on ne retrouve pas de résultats positifs en lien avec les impressions liées aux conditions de travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleurs sociaux, alors plus ils ont le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer ( $\beta = -0,19$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait que leur employeur reconnaît le travail qu'ils accomplissent, alors plus ils ont le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer ( $\beta = -0,12$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus ils ont le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer ( $\beta = -0,10$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont bien traités par leur employeur, alors plus ils ont le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer ( $\beta = -0,10$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont accès à de la supervision, alors plus ils ont le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer ( $\beta = -0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent (au cours des dernières années) a connu des réductions d'effectifs, alors plus ils ont le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel (au cours des dernières années), alors plus ils ont le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer ( $\beta = 0,08$ ).

**1.13 Variable no 13 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai peur de perdre mon emploi (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 5 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte de la peur de perdre son emploi est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 16 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 4 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 1 est lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus j'ai peur de perdre mon emploi (<math>\beta = -0,19</math>)</li> <li>Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus j'ai peur de perdre mon emploi (<math>\beta = -0,13</math>)</li> <li>Moins mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis, plus j'ai peur de perdre mon emploi (<math>\beta = -0,12</math>)</li> <li>Plus je suis satisfait de mon salaire, moins j'ai peur de perdre mon emploi (<math>\beta = -0,11</math>)</li> </ul>	<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu (au cours des dernières années) des réductions d'effectifs, plus j'ai peur de perdre mon emploi (<math>\beta = 0,11</math>)</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; float: right;"><math>R^2 = 16\%</math></div>

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes de l'émotion biopsychologique éprouvée que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleurs sociaux, alors plus ils ont peur de perdre leur emploi ( $\beta = -0,19$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus ils ont peur de perdre leur emploi ( $\beta = -0,13$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait que leur employeur reconnaît le travail qu'ils accomplissent, alors plus ils ont peur de perdre leur emploi ( $\beta = -0,12$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont satisfaits de leur salaire, alors moins ils ont peur de perdre leur emploi ( $\beta = -0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent (au cours des dernières années) a connu des réductions d'effectifs, alors plus ils ont peur de perdre leur emploi ( $\beta = 0,11$ ).

**1.14 Variable no 14 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai peur de perdre mon titre professionnel (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par 2 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte de la peur de perdre son titre professionnel est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 13 % de la variance. Les 2 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :



Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus j'ai peur de perdre mon titre professionnel (<math>\beta = -0,23</math>)</li> <li>Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus j'ai peur de perdre mon titre professionnel (<math>\beta = -0,21</math>)</li> </ul>	<div style="text-align: right;"><math>R^2 = 13 \%</math></div>

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes de l'émotion biopsychologique éprouvée que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleurs sociaux, alors plus ils ont peur de perdre leur titre professionnel ( $\beta = -0,23$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus ils ont peur de perdre leur titre professionnel ( $\beta = -0,21$ ).

**1.15 Variable no 15 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je consomme des psychotropes (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 3 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte de la consommation de psychotropes est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 3 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : les 3 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus je consomme des psychotropes (<math>\beta = -0,09</math>)</li> <li>Moins mes collègues de travail m'appuient quand j'en ai besoin, plus je consomme des psychotropes (<math>\beta = -0,09</math>)</li> <li>Moins j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus je consomme des psychotropes (<math>\beta = -0,08</math>)</li> </ul>	<div style="text-align: right;"><math>R^2 = 3 \%</math></div>

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes de l'émotion biopsychologique éprouvée que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus ils consomment des psychotropes ( $\beta = -0,09$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait que leurs collègues de travail les appuient quand ils en ont besoin, alors plus ils consomment des psychotropes ( $\beta = -0,09$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleurs sociaux, alors plus ils consomment des psychotropes ( $\beta = -0,08$ ).

**1.16 Variable no 16 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je consomme de l'alcool (1 = jamais et 6 = très souvent).*

AUCUNE VARIABLE N'A ÉTÉ SAISIE DANS L'ÉQUATION

## 2. LES VÉCUS MORAUX LIÉS AU TRAVAIL

### Variables indépendantes :

- a) Les observations sur les facteurs structuro-organisationnels
- b) Les impressions liées aux conditions de travail

### Variables dépendantes :

- a) les émotions biopsychologiques liées au travail
- b) les vécus moraux liés au travail**
- c) les vécus éthiques liés au travail
- d) les vécus déontologiques liés au travail
- e) les vécus éthiques et déontologiques liés au travail
- f) les vécus éthiques et moraux liés au travail
- g) les vécus moraux et déontologiques liés au travail
- h) les vécus moraux, éthiques et déontologiques

<b>Tableau 38 – Vécus moraux</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord) dont la contribution est apparue significative pour divers vécus moraux liés au travail</i> <i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>			
<b>Vécus moraux liés au travail</b>	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels et impressions liées aux conditions de travail</b>	$\beta$	$R^2$
<i>J'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i> <i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i> <i>J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles</i> <i>Je suis satisfait de mon salaire</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des compressions budgétaires</i>	– 0,22 – 0,16 – 0,10 0,07 0,06	0,14
<i>J'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i> <i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i> <i>Je suis satisfait de mon salaire</i> <i>J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles</i> <i>Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des compressions budgétaires</i>	– 0,21 – 0,19 0,10 – 0,11 0,09 0,08	0,16
<i>J'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i> <i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i> <i>J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles</i>	– 0,15 – 0,14 – 0,12	0,10
<i>J'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>On m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles</i>	0,10 0,10	0,02
<i>J'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles</i> <i>J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail</i> <i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles</i> <i>Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</i> <i>Il y a des possibilités d'avancement (promotion) au sein de l'organisme</i>	0,14 0,12 0,09 0,09 0,08	0,08

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES

**2.1 Variable no 1 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu moral est expliqué par un ensemble de 5 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du remords éprouvé est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 14 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 4 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 1 est lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<p><b>Résultats négatifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus j'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (<math>\beta = -0,22</math>)</li> <li>Moins j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus j'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (<math>\beta = -0,16</math>)</li> <li>Moins j'ai un travail à la hauteur de mes compétences professionnelles, plus j'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (<math>\beta = -0,10</math>)</li> </ul> <p><b>Résultats positifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus je suis satisfait de mon salaire, plus j'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (<math>\beta = 0,07</math>)</li> </ul>	<div style="text-align: right; border: 1px solid black; padding: 5px;"><math>R^2 = 14 \%</math></div> <p><b>Résultats positifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu des compressions budgétaires (au cours des dernières années), plus j'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (<math>\beta = 0,06</math>)</li> </ul>

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes du vécu moral que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les résultats négatifs sont plus nombreux que les résultats positifs (i.e. impressions liées aux conditions de travail).
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus ils éprouvent du remords face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = -0,22$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme

- Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont un travail à la hauteur de leurs compétences professionnelles, alors plus ils éprouvent du remords face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = -0,10$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont satisfaits de leur salaire, alors plus ils éprouvent du remords face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = -0,07$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu des compressions budgétaires (au cours des dernières années), alors plus ils éprouvent du remords face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = 0,06$ ).

Le vécu moral est expliqué par un ensemble de 6 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte de la culpabilité éprouvée est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 16 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 5 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 1 est lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

<b>Impressions liées aux conditions de travail</b> <i>(1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)</i>	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels</b> <i>(1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)</i>
<p><b>Résultats négatifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus j'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (<math>\beta = -0,21</math>)</li> <li>Moins j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus j'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (<math>\beta = -0,19</math>)</li> <li>Moins j'ai un travail à la hauteur de mes compétences professionnelles, plus j'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (<math>\beta = -0,11</math>)</li> </ul> <p><b>Résultats positifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus je suis satisfait de mon salaire, plus j'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (<math>\beta = 0,10</math>)</li> <li>Plus les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur, plus j'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (<math>\beta = 0,09</math>)</li> </ul>	<div data-bbox="1308 1100 1411 1155" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <math>R^2 = 16\%</math> </div> <p><b>Résultats positifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu des compressions budgétaires (au cours des dernières années), plus j'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (<math>\beta = 0,06</math>)</li> </ul>

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes du vécu moral que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les résultats négatifs sont légèrement plus nombreux que les résultats positifs (i.e. impressions liées aux conditions de travail).
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus ils éprouvent de la culpabilité face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = -0,21$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleur social, alors plus ils éprouvent de la culpabilité face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = -0,19$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont un travail à la hauteur de leurs compétences professionnelles, alors plus ils éprouvent de la culpabilité face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = -0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont satisfaits de leur salaire, alors plus ils éprouvent de la culpabilité face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = -0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les conditions dans lesquelles s'effectue leur travail font l'objet de discussion entre eux et leur employeur, alors plus ils éprouvent de la culpabilité face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = 0,09$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu des compressions budgétaires (au cours des dernières années), alors plus ils éprouvent du remords face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = 0,08$ ).

**2.3 Variable no 3 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu moral est expliqué par un ensemble de 3 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte de la honte éprouvée est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 10 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : les 3 facteurs sont négatifs et relèvent que des impressions liées aux conditions de travail. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus j'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (<math>\beta = -0,15</math>)</li> <li>Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus j'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (<math>\beta = -0,14</math>)</li> <li>Moins j'ai un travail à la hauteur de mes compétences professionnelles, plus j'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (<math>\beta = -0,12</math>)</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: right;"><math>R^2 = 10\%</math></div>

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes du vécu moral que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleur social, alors plus ils éprouvent de la honte face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = -0,15$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus ils éprouvent de la honte face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = -0,14$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont un travail à la hauteur de leurs compétences professionnelles, alors plus ils éprouvent de la honte face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = -0,12$ ).

**2.4 Variable no 4 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu moral est expliqué par 2 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du sentiment que le travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 2 % de la variance. Si ces facteurs expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 1 facteur est associé aux impressions liées aux conditions de travail et 1 est lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus je suis impliqué dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle, plus j'éprouve le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société (<math>\beta = 0,10</math>)</li> </ul>	<b>Résultats positifs</b> <div style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px;"><math>R^2 = 2 \%</math></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu (au cours des dernières années) une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles, plus j'éprouve le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société (<math>\beta = 0,10</math>)</li> </ul>

### Informations à retenir :

- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont impliqués dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle, alors plus ils éprouvent le sentiment que leur travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu (au cours des dernières années) une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles, alors plus ils éprouvent le sentiment que leur travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société ( $\beta = 0,10$ ).

**2.5 Variable no 5 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu moral est expliqué par un ensemble de 5 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du sentiment que le travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 8 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 4 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 1 facteur est lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus j'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles, plus j'éprouve le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (<math>\beta = 0,14</math>)</li> <li>Plus j'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail, plus j'éprouve le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (<math>\beta = 0,12</math>)</li> <li>Plus les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur, plus j'éprouve le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (<math>\beta = 0,09</math>)</li> </ul>	<b>Résultats positifs</b> <div style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px;"><math>R^2 = 8 \%</math></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu (au cours des dernières années) une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles, plus j'éprouve le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (<math>\beta = 0,09</math>)</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus il y a des possibilités d'avancement (promotion) au sein de l'organisme, plus j'éprouve le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (<math>\beta = 0,08</math>)</li> </ul>	
---	--

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes du vécu moral que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les résultats des deux côtés sont positifs.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont un travail qui est à la hauteur de leurs compétences professionnelles, alors plus ils éprouvent le sentiment que leur travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés ( $\beta = 0,14$ )<sup>807</sup>.
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont l'appui de leur employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux qu'ils rencontrent au travail, alors plus ils éprouvent le sentiment que leur travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés ( $\beta = 0,12$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les conditions dans lesquelles s'effectue leur travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur, alors plus ils éprouvent le sentiment que leur travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés ( $\beta = 0,09$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'il y a des possibilités d'avancement (promotion) au sein de l'organisme, alors plus ils éprouvent le sentiment que leur travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent à connu (au cours des dernières années) une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles, alors plus ils éprouvent le sentiment que leur travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés ( $\beta = 0,09$ ).

<sup>807</sup> Rappelons que tant dans les vécus moraux comme le remord, la culpabilité et la honte, on retrouvait ce même facteur, mais à la négative, avec l'énoncé suivant : moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont un travail qui est à la hauteur de leurs compétences, plus ils éprouvent du remord ( $\beta = -0,10$ ), de la culpabilité ( $\beta = -0,11$ ) et de la honte ( $\beta = -0,12$ ) face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles.

### 3. LES VÉCUS ÉTHIQUES LIÉS AU TRAVAIL

#### Variables indépendantes :

- a) Les observations sur les facteurs structuro-organisationnels
- b) Les impressions liées aux conditions de travail

#### Variables dépendantes :

- a) les émotions biopsychologiques liées au travail
- b) les vécus moraux liés au travail
- c) **les vécus éthiques liés au travail**
- d) les vécus déontologiques liés au travail
- e) les vécus éthiques et déontologiques liés au travail
- f) les vécus éthiques et moraux liés au travail
- g) les vécus moraux et déontologiques liés au travail
- h) les vécus moraux, éthiques et déontologiques

<b>Tableau 39 – Vécus éthiques</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail (1 = jamais et 6 = très souvent) dont la contribution est apparue significative pour divers vécus éthiques liés au travail</i> <i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>			
<b><i>Vécus éthiques liés au travail</i></b>	<b><i>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels + Impressions liées aux conditions de travail</i></b>	<b><i><math>\beta</math></i></b>	<b><i><math>R^2</math></i></b>
<i>Au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	0,22	0,05
<i>Au travail, je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles</i>	<i>J'ai accès à de la supervision</i>	0,07	0,02
	<i>La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail</i>	0,08	
	<i>J'ai accès à diverses formations dans mon milieu de travail (perfectionnement professionnel)</i>	0,08	
<i>Au travail, j'ai besoin de savoir comment bien agir</i>	<i>Aucune variable n'a été saisie dans l'équation</i>		
<i>Au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile</i>	<i>On m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle</i>	- 0,12	0,02
	<i>J'ai accès à diverses formations dans mon milieu de travail (perfectionnement professionnel)</i>	0,09	
	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réformes administratives découlant des lois portant sur les services de santé et des services sociaux</i>	0,08	

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES

**3.1 Variable no 1 :** *Au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique est expliqué par un seul facteur associé aux impressions liées aux conditions de travail. La capacité de ce facteur à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car cette variable explique seulement 5 % de la variance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre la variable indépendante et la variable dépendante :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plus j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus je choisis (au travail) les valeurs qui guident ma conduite professionnelle (<math>\beta = 0,22</math>)</li></ul>	$R^2 = 5 \%$

### Informations à retenir :

- Le facteur et son importance :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel de toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleur social, alors plus ils choisissent (au travail) les valeurs qui guident leur conduite professionnelle ( $\beta = 0,22$ ).

**3.2 Variable no 2 :** *Au travail, je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique est expliqué par un ensemble de 3 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 2 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : les 3 facteurs sont positifs et sont associés aux impressions liées aux conditions de travail. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus la paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail, plus je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles (<math>\beta = 0,08</math>)</li> <li>Plus j'ai accès à diverses formations dans mon milieu de travail (perfectionnement professionnel), plus je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles (<math>\beta = 0,08</math>)</li> <li>Plus j'ai accès à de la supervision, plus je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles (<math>\beta = 0,07</math>)</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: right;"><math>R^2 = 2\%</math></div>

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes du vécu éthique que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que la paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à leur travail, alors plus ils se demandent pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont accès à diverses formations dans leur milieu de travail (perfectionnement professionnel), alors plus ils se demandent pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont accès à de la supervision, alors plus ils se demandent pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles ( $\beta = 0,07$ ).

**3.3 Variable no 3 :** *Au travail, j'ai besoin de savoir comment bien agir (1 = jamais et 6 = très souvent).*

### AUCUNE VARIABLE N'A ÉTÉ SAISIE DANS L'ÉQUATION

**3.4 Variable no 4 :** *Au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique est expliqué par un ensemble de 3 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 2 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 1 est lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels.

Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structurello-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<p><b>Résultats négatifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins on m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle, plus j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation difficile (<math>\beta = -0,12</math>)</li> </ul> <p><b>Résultats positifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus j'ai accès à diverses formations dans mon milieu de travail (perfectionnement professionnel), plus j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation difficile (<math>\beta = 0,09</math>)</li> </ul>	<p><math>R^2 = 2 \%</math></p> <p><b>Résultats positifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu (au cours des dernières années) des réformes administratives découlant des lois portant sur les services de santé et des services sociaux, plus j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile (<math>\beta = 0,08</math>)</li> </ul>

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes du vécu éthique que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont impliqués dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle, alors plus ils éprouvent le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliqués dans une situation difficile ( $\beta = -0,12$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont accès à diverses formations dans leur milieu de travail (perfectionnement professionnel), alors plus ils éprouvent le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation difficile ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu (au cours des dernières années) des réformes administratives découlant des lois portant sur les services de santé et des services sociaux, alors plus ils éprouvent le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation difficile ( $\beta = 0,08$ ).

## 4. LES VÉCUS DÉONTOLOGIQUES LIÉS AU TRAVAIL

### Variables indépendantes :

- a) Les observations sur les facteurs structuro-organisationnels
- b) Les impressions liées aux conditions de travail

### Variables dépendantes :

- a) les émotions biopsychologiques liées au travail
- b) les vécus moraux liés au travail
- c) les vécus éthiques liés au travail
- d) les vécus déontologiques liés au travail**
- e) les vécus éthiques et déontologiques liés au travail
- f) les vécus éthiques et moraux liés au travail
- g) les vécus moraux et déontologiques liés au travail
- h) les vécus moraux, éthiques et déontologiques

<b>Tableau 40 – Vécus déontologiques</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord) dont la contribution est apparue significative pour divers vécus déontologiques liés au travail</i> <i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>			
<b>Vécus déontologiques liés au travail</b>	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels + Impressions liées aux conditions de travail</b>	$\beta$	$R^2$
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	J'ai accès à de la supervision	0,11	0,03
	Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles	0,11	
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	Je suis satisfait de mon salaire	- 0,11	0,02
	Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles	0,09	
	Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis	0,07	
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (administrateurs) (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	Je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux	0,09	0,03
	Je suis capable de gérer ma charge de cas	- 0,10	
	J'ai accès à de la supervision	0,09	
	Je suis satisfait de mon salaire	- 0,07	
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles	0,11	0,01

<i>J'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>On m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle</i>	- 0,09	< 0,01
<i>J'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles</i>	0,09	0,09
	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	0,09	
	<i>J'ai accès à de la supervision</i>	0,10	
	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	0,08	
	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réformes administratives découlant des lois portant sur les services de santé et des services sociaux</i>	-0,08	
	<i>Mes collègues m'appuient quand j'en ai besoin</i>	0,07	

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES :

**4.1 Variable no 1 :** *J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu déontologique est expliqué par deux 2 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 3 % de la variance. Si ces facteurs expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 1 facteur est associé aux impressions liées aux conditions de travail et 1 relève des observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

<b>Impressions liées aux conditions de travail</b> (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels</b> (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus j'ai accès à de la supervision, plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle (<math>\beta = 0,11</math>)</li> </ul>	<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches (au cours des dernières années) professionnelles, plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle (<math>\beta = 0,11</math>)</li> </ul>

$R^2 = 3 \%$

### Informations à retenir :

- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont accès à de la supervision, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec la clientèle ( $\beta = 0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches (au cours des dernières années) professionnelles, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec la clientèle ( $\beta = 0,11$ ).

**4.2 Variable no 2 :** *J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu déontologique est expliqué par un ensemble de 3 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 2 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 1 est lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins je suis satisfait de mon salaire, plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (<math>\beta = -0,11</math>)</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"><math>R^2 = 2 \%</math></div>
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus mon employeur reconnaît le travail que j'ai accompli, plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (<math>\beta = 0,07</math>)</li> </ul>	<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches (au cours des dernières années) professionnelles, plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (<math>\beta = 0,09</math>)</li> </ul>

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes du vécu déontologique que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont satisfaits de leur salaire, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec leurs collègues ( $\beta = -0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que leur employeur reconnaît le travail qu'ils accomplissent, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec leurs collègues ( $\beta = 0,07$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches (au cours des dernières années) professionnelles, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec leurs collègues ( $\beta = 0,09$ ).



**4.3 Variable no 3 :** *J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (administrateurs) (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu déontologique est expliqué par un ensemble de 4 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 3 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 4 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et aucun n'est lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<p><b>Résultats négatifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (administrateurs) (<math>\beta = -0,10</math>)</li> <li>Moins je suis satisfait de mon salaire, plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (administrateurs) (<math>\beta = -0,07</math>)</li> </ul> <p><b>Résultats positifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux, plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (administrateurs) (<math>\beta = 0,09</math>)</li> <li>Plus j'ai accès à de la supervision, plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (administrateurs) (<math>\beta = 0,09</math>)</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: right;"><math>R^2 = 3 \%</math></div>

**Informations à retenir :**

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes du vécu déontologique que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec leurs supérieurs (administrateurs) ( $\beta = -0,10$ ).
  - Moins les répondants sont satisfaits de leur salaire, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec leurs supérieurs (administrateurs) ( $\beta = -0,07$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont informés des allocations dont leur employeur dispose pour offrir des services sociaux, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec leurs supérieurs (administrateurs) ( $\beta = 0,09$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont accès à de la supervision, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec leurs supérieurs (administrateurs) ( $\beta = 0,09$ ).

**4.4 Variable no 4 :** *J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu déontologique est expliqué par un seul facteur lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. La capacité de ce facteur à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car cette variable explique seulement 1 % de la variance. Même si ce facteur explique peu de choses, attardons-nous à la nature de ce facteur et à son importance relative grâce à ce tableau :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
	<b>Résultats positifs</b> <div style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px;"><math>R^2 = 1\%</math></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches (au cours des dernières années) professionnelles, plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général (<math>\beta = 0,11</math>)</li> </ul>

#### Informations à retenir :

- Le facteur et son importance :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches (au cours des dernières années) professionnelles, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec le public en général ( $\beta = 0,11$ ).

**4.5 Variable no 5 :** *J'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu déontologique est expliqué par un seul facteur associé aux impressions liées aux conditions de travail. La capacité de ce facteur d'expliquer le vécu en question est plutôt faible, car cette variable explique moins de 1 % de la variance. Même si ce facteur explique peu de choses, attardons-nous à la nature de ce facteur et à son importance relative grâce à ce tableau :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins on m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle, plus j'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession (<math>\beta = -0,09</math>)</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; float: right;"><math>R^2 = &lt; 0,01 \%</math></div>

### Informations à retenir :

- Le facteur et son importance :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent les impliquent dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle, alors plus ils éprouvent le besoin de s'assurer que leur action est conforme aux devoirs déontologiques de leur profession ( $\beta = -0,09$ ).

### 4.6 Variable no 6 : J'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions (1 = jamais et 6 = très souvent).

Le vécu déontologique est expliqué par un ensemble de 6 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 9 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 5 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 1 est lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus j'ai accès à de la supervision, plus j'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions (<math>\beta = 0,10</math>)</li> <li>Plus j'ai accès à un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles, plus j'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions (<math>\beta = 0,09</math>)</li> <li>Plus je suis capable de gérer ma charge de cas, plus j'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions (<math>\beta = 0,09</math>)</li> <li>Plus j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus j'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions (<math>\beta = 0,08</math>)</li> <li>Plus mes collègues m'appuient quand j'en ai</li> </ul>	<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu des réformes administratives découlant des lois portant sur les services de santé et des services sociaux (au cours des dernières années), moins j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (<math>\beta = -0,08</math>)</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; float: right;"><math>R^2 = 9 \%</math></div>

<p>besoin, plus j'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions (<math>\beta = 0,08</math>)</p>	
---	--

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes du vécu déontologique que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont accès à de la supervision, alors plus ils ont le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent leurs intervention ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont un travail qui est à la hauteur de leurs compétences professionnelles, alors plus ils ont le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent leurs interventions ( $\beta = 0,09$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus ils ont le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent leurs interventions ( $\beta = 0,09$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleur social, alors plus ils ont le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent leurs interventions ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que leurs collègues les appuient lorsqu'ils en ont besoin, alors plus ils ont le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent leurs interventions ( $\beta = 0,07$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu des réformes administratives découlant des lois portant sur les services de santé et des services sociaux, alors moins ils ont le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent leurs interventions ( $\beta = -0,08$ ).

## 5. VÉCUS ÉTHIQUES ET DÉONTOLOGIQUES

### Variables indépendantes :

- c) Les observations sur les facteurs structuro-organisationnels
- d) Les impressions liées aux conditions de travail

### Variables dépendantes :

- a) les émotions biopsychologiques liées au travail
- b) les vécus moraux liés au travail
- c) les vécus éthiques liés au travail
- d) les vécus déontologiques liés au travail
- e) **les vécus éthiques et déontologiques liés au travail**
- f) les vécus éthiques et moraux liés au travail
- g) les vécus moraux et déontologiques liés au travail
- h) les vécus moraux, éthiques et déontologiques

<b>Tableau 41 – Vécus éthiques et déontologiques</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord) dont la contribution est apparue significative pour divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail</i> <i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>			
<b>Vécus éthiques et déontologiques liés au travail</b>	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels + Impressions liées aux conditions de travail</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b><math>R^2</math></b>
<i>J'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail</i>	- 0,10	0,01
<i>Au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	- 0,17	0,12
	<i>On m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle</i>	- 0,11	
	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel</i>	0,09	
	<i>J'ai accès à diverses formations dans mon milieu de travail (perfectionnement professionnel)</i>	- 0,09	
	<i>Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</i>	0,08	
	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	- 0,08	
<i>J'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	- 0,07	0,01
	<i>Je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux</i>	0,07	

<i>J'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	- 0,10	0,04
	<i>La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail</i>	0,09	
	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes</i>	0,08	
	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs</i>	0,08	
<i>Dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles</i>	0,14	0,07
	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	0,12	
	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	0,08	
<i>J'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Je suis bien traité par mon employeur</i>	- 0,19	0,25
	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	- 0,16	
	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	- 0,14	
	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs</i>	0,09	
	<i>Je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux</i>	- 0,07	
	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel</i>	0,07	
	<i>J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail</i>	- 0,09	
<i>Je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	- 0,14	0,08
	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	- 0,13	
	<i>La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail</i>	0,09	
	<i>Je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux</i>	- 0,10	
	<i>Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</i>	0,07	

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES

**5.1 Variable no 1 :** *J'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique et déontologique est expliqué par un seul facteur associé aux impressions liées aux conditions de travail. La capacité du facteur à rendre compte du sentiment chez les répondants que les obligations déontologiques dans le code de déontologie n'aident pas les professionnels à réfléchir à leur pratique est plutôt faible, car cette variable explique seulement 1 % de la variance. Même si ce facteur explique peu de chose, attardons-nous à la nature de ce facteur et à son importance relative grâce à ce tableau :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins j'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail, plus j'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique (<math>\beta = -0,10</math>)</li> </ul>	<div style="text-align: right;"><math>R^2 = 1 \%</math></div>

### Informations à retenir :

- Le facteur et son importance :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont l'appui de leur employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux qu'ils rencontrent dans leur travail, alors plus ils ont le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne les aident pas à réfléchir à leur pratique ( $\beta = -0,10$ ).

### 5.2 Variable no 2 : Au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession (1 = jamais et 6 = très souvent).

Le vécu éthique et déontologique est expliqué par un ensemble de 6 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 12 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 5 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 1 est lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur, plus qu'au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession (<math>\beta = 0,08</math>)</li> </ul> <b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus qu'au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession (<math>\beta = -0,17</math>)</li> <li>Moins on m'implique dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle, plus qu'au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession (<math>\beta = -</math></li> </ul>	<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel (au cours des dernières années), plus qu'au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession (<math>\beta = 0,09</math>)</li> </ul> <div style="text-align: right;"><math>R^2 = 12 \%</math></div>

<p>0,11)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins j'ai accès à diverses formations dans mon milieu de travail (perfectionnement professionnel), plus qu'au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession (<math>\beta = -0,09</math>)</li> <li>• Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus qu'au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession (<math>\beta = -0,08</math>)</li> </ul>	
--	--

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes du vécu éthique et déontologique que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleur social, alors plus qu'au travail, une tension existe entre leurs valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession ( $\beta = -0,17$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont impliqués dans les décisions qui concernent l'orientation à donner aux services sociaux à la clientèle, alors plus qu'au travail, une tension existe entre leurs valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession ( $\beta = -0,11$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont accès à diverses formations dans leur milieu de travail (perfectionnement professionnel), alors plus qu'au travail, une tension existe entre leurs valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession ( $\beta = -0,09$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus qu'au travail, une tension existe entre leurs valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession ( $\beta = -0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les conditions dans lesquelles s'effectuent leur travail font l'objet de discussion entre eux et leur employeur, alors plus qu'au travail, une tension existe entre leurs valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel (au cours des dernières années), alors plus qu'au travail, une tension existe entre leurs valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession ( $\beta = 0,09$ ).



**5.3 Variable no 3 :** *J'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu éthique et déontologique est expliqué par 2 facteurs associés aux impressions liées aux conditions de travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 1 % de la variance. On peut savoir ce qu'ils révèlent grâce à ce tableau :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux, plus j'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail (<math>\beta = 0,07</math>)</li> </ul> <b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus j'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail (<math>\beta = -0,07</math>)</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; float: right;"><math>R^2 = 1 \%</math></div>

**Informations à retenir :**

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes du vécu éthique et déontologique que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont informés des allocations budgétaires dont l'employeur dispose pour offrir des services sociaux, alors plus ils éprouvent le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce qu'ils doivent faire à leur travail ( $\beta = 0,07$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus ils éprouvent le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce qu'ils doivent faire à leur travail ( $\beta = -0,07$ ).

**5.4 Variable no 4 :** *J'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu éthique et déontologique est expliqué par un ensemble de 4 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 4 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 2 sont liés aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

<b>Impressions liées aux conditions de travail</b> (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels</b> (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus la paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail, plus j'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (<math>\beta = 0,09</math>)</li> </ul> <b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus j'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (<math>\beta = -0,10</math>)</li> </ul>	<div style="text-align: right;"><math>R^2 = 4 \%</math></div> <b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes (au cours des dernières années), plus j'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (<math>\beta = 0,08</math>)</li> <li>Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs, plus j'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (<math>\beta = 0,08</math>)</li> </ul>

### Informations à retenir :

- On note les impressions liées aux conditions de travail ne sont pas plus déterminantes du vécu éthique et déontologique éprouvé que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus ils ont le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail ( $\beta = -0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que la paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à leur travail, alors plus ils ont le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail ( $\beta = 0,09$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes (au cours des dernières années), alors plus ils ont le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail ( $\beta = 0,08$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu des réductions d'effectifs, alors plus ils ont le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail ( $\beta = 0,08$ ).

**5.5 Variable no 5 :** *Dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique et déontologique est expliqué par un ensemble de 3 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 7 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : les 3 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et on peut savoir ce qu'ils révèlent grâce à ce tableau :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus j'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles, plus dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession (<math>\beta = 0,14</math>)</li> <li>• Plus j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus dans l'exécution de mes tâches je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession (<math>\beta = 0,12</math>)</li> <li>• Plus je suis capable de gérer ma charge de cas, plus dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession (<math>\beta = 0,08</math>)</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; float: right;"><math>R^2 = 7\%</math></div>

#### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes du vécu éthique et déontologique que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont un travail qui est à la hauteur de leurs compétences professionnelles, alors plus dans l'exécution de leurs tâches, ils sont fidèles aux principes qui régissent l'exercice de leur profession ( $\beta = 0,14$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleurs sociaux, alors plus dans l'exécution de leurs tâches ils sont fidèles aux principes qui régissent l'exercice de leur profession ( $\beta = 0,12$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus dans l'exécution de leurs tâches ils sont fidèles aux principes qui régissent l'exercice de leur profession ( $\beta = 0,08$ ).

## 5.6 Variable no 6 : J'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme (1 = jamais et 6 = très souvent).

Le vécu éthique et déontologique est expliqué par un ensemble de 7 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 25 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 5 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 2 sont liés aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins je suis bien traité par mon employeur, plus j'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme (<math>\beta = -0,19</math>)</li> <li>• Moins j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus j'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme (<math>\beta = -0,16</math>)</li> <li>• Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus j'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme (<math>\beta = -0,14</math>)</li> <li>• Moins que j'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail, plus j'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme (<math>\beta = -0,09</math>)</li> <li>• Moins je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux, plus j'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme (<math>\beta = -0,07</math>)</li> </ul>	<b>Résultats positifs</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; float: right;"><math>R^2 = 25\%</math></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs (au cours des dernières années), plus j'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme (<math>\beta = 0,09</math>)</li> <li>• Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel (au cours des dernières années), plus j'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme (<math>\beta = 0,07</math>)</li> </ul>

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes du vécu éthique et déontologique que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :

- Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont bien traités par leur employeur, alors plus ils ont le sentiment qu'agir de façon responsable les obligent à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = -0,19$ ).
- Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleurs sociaux, alors plus ils ont le sentiment qu'agir de façon responsable les obligent à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = -0,16$ ).
- Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus ils ont le sentiment qu'agir de façon responsable les obligent à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = -0,14$ ).
- Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont l'appui de leur employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux qu'ils rencontrent dans leur travail, alors plus ils ont le sentiment qu'agir de façon responsable les obligent à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = -0,09$ ).
- Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont informés des allocations budgétaires dont leur employeur dispose pour offrir des services sociaux, alors plus ils ont le sentiment qu'agir de façon responsable les obligent à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = -0,07$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu des réductions d'effectifs (au cours des dernières années), alors plus ils ont le sentiment qu'agir de façon responsable les obligent à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = 0,09$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel (au cours des dernières années), alors plus ils ont le sentiment qu'agir de façon responsable les obligent à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = 0,07$ ).

**5.7 Variable no 7 :** *Je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique et déontologique est expliqué par un ensemble de 5 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 8 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont tous associés aux impressions liées aux conditions de travail. On peut savoir ce qu'ils révèlent grâce à ce tableau :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (<math>\beta = -0,14</math>)</li> <li>• Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (<math>\beta = -0,13</math>)</li> <li>• Moins je suis informé des allocations budgétaires</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: right;"><math>R^2 = 8\%</math></div>

<p>dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux, plus je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (<math>\beta = -0,10</math>)</p> <p><b>Résultats positifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus la paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de place à mon travail, plus je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (<math>\beta = 0,09</math>)</li> <li>• Plus les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur, plus je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (<math>\beta = 0,07</math>)</li> </ul>	
--	--

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes du vécu éthique et déontologique que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleurs sociaux, alors plus ils vivent des situations où ils se demandent pourquoi c'est leur devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste ( $\beta = -0,14$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus ils vivent des situations où ils se demandent pourquoi c'est leur devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste ( $\beta = -0,13$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont informés des allocations budgétaires dont leur employeur dispose pour offrir des services sociaux, alors plus ils vivent des situations où ils se demandent pourquoi c'est leur devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste ( $\beta = -0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que la paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de place à leur travail, alors plus ils vivent des situations où ils se demandent pourquoi c'est leur devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste ( $\beta = 0,09$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les conditions dans lesquelles s'effectue leur travail font l'objet de discussion entre les travailleurs sociaux et l'employeur, alors plus ils vivent des situations où ils se demandent pourquoi c'est leur devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste ( $\beta = 0,07$ ).

## 6. LES VÉCUS ÉTHIQUES ET MORAUX LIÉS AU TRAVAIL

### Variables indépendantes :

- a) Les observations sur les facteurs structuro-organisationnels
- b) Les impressions liées aux conditions de travail

### Variables dépendantes :

- a) les émotions biopsychologiques liées au travail
- b) les vécus moraux liés au travail
- c) les vécus éthiques liés au travail
- d) les vécus déontologiques liés au travail
- e) les vécus éthiques et déontologiques liés au travail
- f) les vécus éthiques et moraux liés au travail**
- g) les vécus moraux et déontologiques liés au travail
- h) les vécus moraux, éthiques et déontologiques

<b>Tableau 42 – Vécus éthiques et moraux</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord) dont la contribution est apparue significative pour divers vécus éthiques et moraux liés au travail</i> <i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>			
<b>Vécus éthiques et moraux liés au travail</b>	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels + Impressions liées aux conditions de travail</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b><math>R^2</math></b>
<i>Au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel</i>	0,12	0,05
	<i>Je suis bien traité par mon employeur</i>	- 0,14	
	<i>Je suis satisfait de mon salaire</i>	0,10	
<i>Je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle. (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	- 0,19	0,17
	<i>La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail</i>	0,17	
	<i>Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis</i>	- 0,11	
	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes</i>	0,07	
	<i>J'ai accès à de la supervision</i>	- 0,09	
	<i>Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</i>	0,11	
	<i>Je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux</i>	- 0,09	
	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des compressions budgétaires</i>	0,08	

<i>L'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Je suis bien traité par mon employeur Je suis capable de gérer ma charge de cas Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	<i>- 0,11 - 0,13  0,11 - 0,10 - 0,09</i>	<i>0,13</i>
<i>J'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	<i>- 0,13 - 0,09</i>	<i>0,03</i>
<i>Si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser. (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	<i>- 0,15</i>	<i>0,02</i>
<i>Je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande. (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs</i>	<i>- 0,08 0,07</i>	<i>0,01</i>

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES

**6.1 Variable no 1 :** *Au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique et moral est expliqué par un ensemble de 3 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 5 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 1 est lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

<b>Impressions liées aux conditions de travail</b> <i>(1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)</i>	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels</b> <i>(1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)</i>
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus je suis satisfait de mon salaire, plus je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles (<math>\beta = 0,10</math>)</li> </ul> <b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus je suis bien traité par mon employeur, moins je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles (<math>\beta = -0,14</math>)</li> </ul>	<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel (au cours des dernières années), plus je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles (<math>\beta = 0,12</math>)</li> </ul>

$R^2 = 5 \%$



## Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes du vécu éthique et moral que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont bien traités par leur employeur, alors moins ils s'interrogent sur les raisons morales qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles ( $\beta = -0,14$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont satisfaits de leur salaire, alors plus ils s'interrogent sur les raisons morales qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel (au cours des dernières années), alors plus ils s'interrogent sur les raisons morales qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles ( $\beta = 0,12$ ).

**6.2 Variable no 2 :** *Je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique et moral est expliqué par un ensemble de 8 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 17 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 6 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 2 sont liés aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus la paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps au travail, plus je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle (<math>\beta = 0,17</math>)</li> <li>• Plus les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur, plus je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle (<math>\beta = 0,11</math>)</li> </ul> <b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins j'ai la capacité d'exercer mon jugement</li> </ul>	<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu des compressions budgétaires (au cours des dernières années), plus je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle (<math>\beta = 0,08</math>)</li> <li>• Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes (au cours des dernières années), plus je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle (<math>\beta = 0,07</math>)</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; float: right;"><math>R^2 = 17\%</math></div>

<p>professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle (<math>\beta = -0,19</math>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis, plus je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle (<math>\beta = -0,11</math>)</li> <li>• Moins j'ai accès à de la supervision, plus je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle (<math>\beta = -0,09</math>)</li> <li>• Moins je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux, plus je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle (<math>\beta = -0,09</math>)</li> </ul>	
---	--

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes du vécu éthique et moral que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleurs sociaux, alors plus ils trouvent ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce qu'ils jugent moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = -0,19$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait que leur employeur reconnaît le travail qu'ils accomplissent, alors plus ils trouvent ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce qu'ils jugent moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = -0,11$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont accès à de la supervision, alors plus ils trouvent ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce qu'ils jugent moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = -0,09$ ).
  - Moins les répondants sont informés des allocations budgétaires dont leur employeur dispose pour offrir des services sociaux, alors plus ils trouvent ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce qu'ils jugent moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = -0,09$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que la paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps au travail, alors plus ils trouvent ça

difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce qu'ils jugent moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = 0,17$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les conditions dans lesquelles s'effectue leur travail font l'objet de discussion entre eux (les travailleurs sociaux) et l'employeur, alors plus ils trouvent ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce qu'ils jugent moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = 0,11$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu des compressions budgétaires (au cours des dernières années), alors plus ils trouvent ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce qu'ils jugent moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = 0,08$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu des compressions budgétaires (au cours des dernières années), alors plus ils trouvent ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce qu'ils jugent moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = 0,07$ ).

### 6.3 Variable no 3 : *L'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique et moral est expliqué par un ensemble de 5 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 13 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 4 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 1 est lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession (<math>\beta = -0,13</math>)</li> <li>• Moins je suis bien traité par mon employeur, plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession (<math>\beta = -0,11</math>)</li> <li>• Moins j'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail, plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession (<math>\beta = -0,10</math>)</li> <li>• Moins j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession (<math>\beta = -0,09</math>)</li> </ul>	<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs (au cours des dernières années), plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession (<math>\beta = 0,11</math>)</li> </ul>

$R^2 = 13 \%$

## Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes du vécu éthique et moral que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez eux une remise en question des buts de leur profession ( $\beta = -0,13$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont bien traités par leur employeur, alors plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez eux une remise en question des buts de leur profession ( $\beta = -0,11$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont l'appui de leur employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux qu'ils rencontrent dans leur travail, alors plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez eux une remise en question des buts de leur profession ( $\beta = -0,10$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleur social, alors plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez eux une remise en question des buts de leur profession ( $\beta = -0,09$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu des réductions d'effectifs (au cours des dernières années), alors plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez eux une remise en question des buts de leur profession ( $\beta = 0,11$ ).

**6.4 Variable no 4 :** *J'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu éthique et moral est expliqué par 2 facteurs associés aux impressions liées aux conditions de travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 3 % de la variance. Si ces facteurs expliquent relativement peu de choses, on peut savoir ce qu'ils révèlent grâce à ce tableau :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus j'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle (<math>\beta = -0,13</math>)</li> <li>• Moins j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus j'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider leur conduite</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; float: right;"><math>R^2 = 3 \%</math></div>

professionnelle ( $\beta = -0,09$ )	
-------------------------------------	--

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes du vécu éthique et moral que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus ils ont le sentiment que leurs références à ce qu'ils jugent bien ou mal ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = -0,13$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleurs sociaux, alors plus ils ont le sentiment que leurs références à ce qu'ils jugent bien ou mal ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = -0,09$ ).

**6.5 Variable no 5 :** *Si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu éthique et moral est expliqué ici par un seul facteur associé aux impressions liées aux conditions de travail. La capacité du facteur à rendre compte du vécu chez les répondants est plutôt faible, car cette variable explique seulement 2 % de la variance. Même si ce facteur explique peu de choses, attardons-nous à la nature de ce facteur et à son importance relative grâce à ce tableau :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser (<math>\beta = -0,15</math>)</li> </ul>	<div><math>R^2 = 2\%</math></div>

### Informations à retenir :

- Le facteur et son importance :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, ils croient qu'il est légitime de les transgresser ( $\beta = -0,15$ ).

**6.6 Variable no 6 :** *Je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu éthique et moral est expliqué par un ensemble de 2 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 1 % de la variance. Si ces facteurs expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 1 facteur est associé aux impressions liées aux conditions de travail et 1 autre facteur est lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. On peut savoir ce qu'ils révèlent grâce à ce tableau :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
Résultats négatifs <ul style="list-style-type: none"><li>• Moins j'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail, plus je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande (<math>\beta = -0,08</math>)</li></ul>	Résultats positifs <div><math>R^2 = 1\%</math></div> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs (au cours des dernières années), plus je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande (<math>\beta = 0,07</math>)</li></ul>

### Informations à retenir :

- On note que les impressions liées aux conditions de travail ne sont pas plus déterminantes du vécu éthique et moral que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Les deux facteurs ont le même bêta.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont l'appui de leur employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux qu'ils rencontrent dans leur travail, alors plus ils trouvent admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande ( $\beta = -0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu des réductions d'effectifs (au cours des dernières années), alors plus ils trouvent admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande ( $\beta = 0,07$ ).

## 7. LES VÉCUS MORAUX ET DÉONTOLOGIQUES LIÉS AU TRAVAIL

### Variables indépendantes :

- a) Les observations sur les facteurs structuro-organisationnels
- b) Les impressions liées aux conditions de travail

### Variables dépendantes :

- a) les émotions biopsychologiques liées au travail
- b) les vécus moraux liés au travail
- c) les vécus éthiques liés au travail
- d) les vécus déontologiques liés au travail
- e) les vécus éthiques et déontologiques liés au travail
- f) les vécus éthiques et moraux liés au travail
- g) **les vécus moraux et déontologiques liés au travail**
- h) les vécus moraux, éthiques et déontologiques

<b>Tableau 43 – Vécus moraux et déontologiques</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord) dont la contribution est apparue significative pour divers vécus moraux et déontologiques liés au travail</i> <i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>			
<b>Vécus moraux et déontologiques liés au travail</b>	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels + Impressions liées aux conditions de travail</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b><math>R^2</math></b>
Mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie. (1 = jamais et 6 = très souvent)	J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles Il y a des possibilités d'avancement (promotion) au sein de l'organisme Je suis satisfait de mon salaire	- 0,15 - 0,09 - 0,07	0,05
J'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie. (1 = jamais et 6 = très souvent)	J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social Je suis capable de gérer ma charge de cas Il y a des possibilités d'avancement (promotion) au sein de l'organisme Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles	- 0,11 - 0,11 - 0,10  0,09 - 0,08	0,08
La déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire. (1 = jamais et 6 = très souvent)	Je suis capable de gérer ma charge de cas J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social Je suis satisfait de mon salaire	- 0,16 - 0,12 - 0,09	0,07
J'ai le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser ma conscience personnelle. (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs	0,07	< 0,01

J'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle. (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	Je suis bien traité par mon employeur	- 0,18	0,14
	J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social	- 0,13	
	La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail.	0,09	
	Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu des compressions budgétaires	0,08	
	Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis	- 0,10	

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES

**7.1 Variable no 1 :** *Mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu moral et déontologique est expliqué par un ensemble de 3 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 5 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : les 3 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins j'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles, plus mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie (<math>\beta = -0,15</math>)</li> <li>Moins il y a des possibilités d'avancement (promotion) au sein de l'organisme, plus mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie (<math>\beta = -0,09</math>)</li> <li>Moins je suis satisfait de mon salaire, plus mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie (<math>\beta = -0,07</math>)</li> </ul>	<div><math>R^2 = 5\%</math></div>

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes du vécu moral et déontologique que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont un travail qui est à la hauteur de leurs compétences professionnelles, alors plus leurs décisions au travail sont



influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie ( $\beta = -0,15$ ).

- Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'il y a moins de possibilités d'avancement (promotion) au sein de l'organisme, alors plus leurs décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie ( $\beta = -0,09$ ).
- Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont satisfaits de leur salaire, alors plus leurs décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie ( $\beta = -0,07$ ).

## 7.2 Variable no 2 : J'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie (1 = jamais et 6 = très souvent).

Le vécu moral et déontologique est expliqué par un ensemble de 5 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 8 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 4 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 1 est lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus j'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie (<math>\beta = -0,11</math>)</li> <li>• Moins j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus j'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie (<math>\beta = -0,11</math>)</li> <li>• Moins il y a des possibilités d'avancement (promotion) au sein de l'organisme, plus j'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie (<math>\beta = -0,10</math>)</li> <li>• Moins j'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles, plus j'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie (<math>\beta = -0,08</math>)</li> </ul>	<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles (au cours dernières années), plus j'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie (<math>\beta = 0,09</math>)</li> </ul>

$R^2 = 8\%$

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes du vécu moral et déontologique que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus ils éprouvent un conflit entre leurs valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie ( $\beta = -0,11$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleur social, alors plus ils éprouvent un conflit entre leurs valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie ( $\beta = -0,11$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'il y a des possibilités d'avancement (promotion) au sein de l'organisme, alors plus ils éprouvent un conflit entre leurs valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie ( $\beta = -0,10$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont un travail qui est à la hauteur de leurs compétences professionnelles, alors plus ils éprouvent un conflit entre leurs valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie ( $\beta = -0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles (au cours des dernières années), alors plus ils éprouvent un conflit entre leurs valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie ( $\beta = 0,09$ ).

**7.3 Variable no 3 :** *La déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu moral et déontologique est expliqué par un ensemble de 3 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 7 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : les 3 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus la déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire (<math>\beta = -0,16</math>)</li><li>• Moins j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus la</li></ul>	$R^2 = 7 \%$

<p>déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire (<math>\beta = -0,12</math>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins je suis satisfait de mon salaire, plus la déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire (<math>\beta = -0,09</math>)</li> </ul>	
--	--

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes du vécu moral et déontologique que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus la déontologie professionnelle les empêchent de venir en aide telle qu'ils voudraient moralement le faire ( $\beta = -0,16$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleur social, alors plus la déontologie professionnelle les empêchent de venir en aide telle qu'ils voudraient moralement le faire ( $\beta = -0,12$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont satisfaits de leur salaire, alors plus la déontologie professionnelle les empêchent de venir en aide telle qu'ils voudraient moralement le faire ( $\beta = -0,09$ ).

**7.4 Variable no 4 :** *J'ai le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser ma conscience personnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu moral et déontologique est expliqué par un seul facteur. La capacité de ce facteur à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car cette variable explique moins de 1 % de la variance. Si ce facteur explique relativement peu de choses, on peut savoir ce qu'il révèle grâce à ce tableau :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
	<p><b>Résultats positifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu des réductions d'effectifs (au cours dernières années), plus j'ai le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser ma conscience personnelle (<math>\beta = 0,07</math>)</li> </ul>

$R^2 = < 0,01 \%$

## Informations à retenir :

- Le facteur et son importance :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu des réductions d'effectifs (au cours des dernières années), alors plus ils ont le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser leur conscience personnelle ( $\beta = 0,07$ ).

**7.5 Variable no 5 :** *J'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu moral et déontologique est expliqué par un ensemble de 5 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 14 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 4 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 1 est lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

<b>Impressions liées aux conditions de travail</b> <i>(1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)</i>	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels</b> <i>(1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)</i>
<p><b>Résultats positifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus la paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail, plus j'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (<math>\beta = 0,09</math>)</li> </ul> <p><b>Résultats négatifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins je suis bien traité par mon employeur, plus j'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (<math>\beta = -0,18</math>)</li> <li>• Moins j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus j'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (<math>\beta = -0,13</math>)</li> <li>• Moins mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis, plus j'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (<math>\beta = -0,10</math>)</li> </ul>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <div data-bbox="1312 1024 1425 1087" style="border: 1px solid black; padding: 2px; float: right;"> <math>R^2 = 14 \%</math> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation des compressions budgétaires (au cours dernières années), plus j'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (<math>\beta = 0,08</math>)</li> </ul>

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes du vécu moral et déontologique que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont bien traités par leur employeur, alors plus ils ont le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = -0,18$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleur social, alors plus ils ont le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = -0,13$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait que leur employeur reconnaît le travail qu'ils accomplissent, alors plus ils ont le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = -0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu une augmentation des compressions budgétaires (au cours des dernières années), alors plus ils ont le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = 0,08$ ).

## 8. LES VÉCUS MORAUX, ÉTHIQUES ET DÉONTOLOGIQUES LIÉS AU TRAVAIL

### Variables indépendantes :

- a) Les observations sur les facteurs structuro-organisationnels
- b) Les impressions liées aux conditions de travail

### Variables dépendantes :

- a) les émotions biopsychologiques liées au travail
- b) les vécus moraux liés au travail
- c) les vécus éthiques liés au travail
- d) les vécus déontologiques liés au travail
- e) les vécus éthiques et déontologiques liés au travail
- f) les vécus éthiques et moraux liés au travail
- g) les vécus moraux et déontologiques liés au travail
- h) **les vécus moraux, éthiques et déontologiques**

<b>Tableau 44 – Vécus moraux, éthiques et déontologiques</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord) dont la contribution est apparue significative pour divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail</i> <i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>			
<b>Vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail</b>	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels + Impressions liées aux conditions de travail</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b><math>R^2</math></b>
<i>Au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société.</i> <i>(1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	- 0,19	0,16
	<i>J'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social</i>	- 0,14	
	<i>La paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail.</i>	0,11	
	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel</i>	0,09	
	<i>Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis</i>	- 0,10	
	<i>Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</i>	0,08	

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES

**8.1 Variable no 1 : Au Travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société (1 = jamais et 6 = très souvent).**

Le vécu moral, éthique et déontologique est expliqué par un ensemble de 6 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 16 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 5 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 1 est lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

<b>Impressions liées aux conditions de travail</b> (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels</b> (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus la paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à mon travail, plus qu'au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société (<math>\beta = 0,11</math>)</li> <li>Plus les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur, plus qu'au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société (<math>\beta = 0,08</math>)</li> </ul> <b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins je suis capable de gérer ma charge de cas, plus qu'au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société (<math>\beta = - 0,19</math>)</li> <li>Moins j'ai la capacité d'exercer mon jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de mes tâches comme travailleur social, plus qu'au</li> </ul>	<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel (au cours dernières années), plus qu'au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société (<math>\beta = 0,09</math>)</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; float: right;"><b><math>R^2 = 16\%</math></b></div>

<p>travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société (<math>\beta = -0,14</math>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis, plus qu'au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société (<math>\beta = -0,10</math>)</li> </ul>	
---	--

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail sont plus déterminantes du vécu moral, éthique et déontologique que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, alors plus qu'au travail, ils sont tiraillés entre leurs attentes, les attentes de leur profession et les attentes de la société ( $\beta = -0,19$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont la capacité d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleur social, alors plus qu'au travail, ils sont tiraillés entre leurs attentes, les attentes de leur profession et les attentes de la société ( $\beta = -0,14$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait que leur employeur reconnaît le travail qu'ils accomplissent, alors plus qu'au travail, ils sont tiraillés entre leurs attentes, les attentes de leur profession et les attentes de la société ( $\beta = -0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que la paperasserie (formulaires, rapports, notes, etc.) prend beaucoup de temps à leur travail, alors plus qu'au travail ils sont tiraillés entre leurs attentes, les attentes de leur profession et les attentes de la société ( $\beta = 0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les conditions dans lesquelles s'effectue leur travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur, alors plus qu'au travail, ils sont tiraillés entre leurs attentes, les attentes de leur profession et les attentes de la société ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu une augmentation du nombre d'évaluations du rendement professionnel (au cours des dernières années), alors plus qu'au travail, ils sont tiraillés entre leurs attentes, les attentes de leur profession et les attentes de la société ( $\beta = -0,09$ ).

## TROISIÈME PARTIE DE LA DESCRIPTION DES RÉSULTATS : DEUXIÈME RÉGRESSION MULTIPLE PAS À PAS

**Partie descriptive en lien avec l'hypothèse suivante : plus les conditions de travail sont difficiles, plus les répondants mobiliseront des stratégies du faire-face au travail.**

## 9. LES DIVERSES STRATÉGIES DU FAIRE-FACE LIÉES AU TRAVAIL

### Variables indépendantes :

- a) Les observations sur les facteurs structuro-organisationnels
- b) Les impressions liées aux conditions de travail

### Variable dépendante :

- a) les diverses stratégies du faire-face au travail
  - Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences
  - Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur
  - Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites
  - Lorsqu'il me semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements
  - Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions

<b>Tableau 45</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord) dont la contribution est apparue significative pour diverses stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)</i> <i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>			
<b>Diverses stratégies du faire-face au travail</b>	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels + Impressions liées aux conditions de travail</b>	$\beta$	$R^2$
Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences (1 = jamais et 6 = Très souvent)	Je suis bien traité par mon employeur	- 0,17	0,03
	Je suis capable de gérer ma charge de cas	0,12	
	Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur	0,09	
Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur (1 = jamais et 6 = Très souvent)	Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis	0,16	0,08
	J'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles	0,08	
	Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur	0,09	
	Je suis capable de gérer ma charge de cas	0,09	
	Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes	0,08	
Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites (1 = jamais et 6 = Très souvent)	Je suis capable de gérer ma charge de cas	0,18	0,07
	Mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis	0,10	
	J'ai accès à de la supervision	0,09	



<i>Lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements. (1 = jamais et 6 = Très souvent)</i>	<i>Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</i>	0,13	0,07
	<i>Je suis capable de gérer ma charge de cas</i>	0,12	
	<i>Mes collègues de travail m'appuient quand j'en ai besoin</i>	0,08	
	<i>Au cours des dernières années, l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles</i>	0,08	
	<i>J'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail</i>	0,18	
	<i>Je suis bien traité par mon employeur</i>	- 0,17	
<i>Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions (1 = jamais et 6 = Très souvent)</i>	<i>Je suis bien traité par mon employeur</i>	- 0,16	0,04
	<i>Les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur</i>	0,10	
	<i>Je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux</i>	0,09	
	<i>Mes collègues de travail m'appuient quand j'en ai besoin</i>	0,09	
	<i>Je suis satisfait de mon salaire</i>	- 0,07	

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES

**9.1 Variable no 1 :** *Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences (1 = jamais et 6 = très souvent).*

La stratégie du faire-face est expliquée par un ensemble de 3 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte de la stratégie en question chez les répondants est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 3 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : les 3 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

<b>Impressions liées aux conditions de travail</b> (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels</b> (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus je suis capable de gérer ma charge de travail, plus que lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences (<math>\beta = 0,12</math>)</li> <li>Plus les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur, plus que lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences (<math>\beta = 0,09</math>)</li> </ul> <b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins je suis bien traité par mon employeur, plus que lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences (<math>\beta = - 0,17</math>)</li> </ul>	<div><math>R^2 = 3 \%</math></div>

## Informations à retenir :

- On note que les impressions liées aux conditions de travail, majoritairement positives, sont plus déterminantes de la stratégie du faire-face chez les répondants au travail que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont bien traités par leur employeur, plus que lorsqu'on leur demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de leurs compétences professionnelles, alors plus ils défendent leur champ de compétences ( $\beta = -0,17$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de travail, plus que lorsqu'on leur demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de leurs compétences professionnelles, alors plus ils défendent leur champ de compétences ( $\beta = 0,12$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les conditions dans lesquelles s'effectue leur travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur, plus que lorsqu'on leur demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de leurs compétences professionnelles, alors plus ils défendent leur champ de compétences ( $\beta = 0,09$ ).

**9.2 Variable no 2 :** *Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur (1 = jamais et 6 = Très souvent).*

La stratégie du faire-face est expliquée par un ensemble de 5 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte de la stratégie en question chez les répondants est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 8 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 4 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 1 est lié aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

<b>Impressions liées aux conditions de travail</b> <i>(1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)</i>	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels</b> <i>(1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)</i>
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis, plus lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur (<math>\beta = 0,16</math>)</li> <li>• Plus les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur, plus lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur (<math>\beta = 0,09</math>)</li> <li>• Plus je suis capable de gérer ma charge de cas,</li> </ul>	<div data-bbox="1312 1507 1425 1564" style="border: 1px solid black; padding: 2px; float: right;"><math>R^2 = 8 \%</math></div> <b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre de demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes, plus lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur (<math>\beta = 0,08</math>)</li> </ul>

<p>plus lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur (<math>\beta = 0,09</math>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus j'ai un travail qui est à la hauteur de mes compétences professionnelles, plus lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur (<math>\beta = 0,08</math>)</li> </ul>	
---	--

### Informations à retenir :

- On note que les impressions liées aux conditions de travail, majoritairement positives, sont plus déterminantes de la stratégie du faire-face chez les répondants au travail que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que leur employeur reconnaît le travail qu'ils accomplissent, plus lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, alors ils en informent leur employeur ( $\beta = 0,16$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les conditions dans lesquelles s'effectue leur travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur, plus lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, alors ils en informent leur employeur ( $\beta = 0,09$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, plus lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, alors ils en informent leur employeur ( $\beta = 0,09$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont un travail qui est à la hauteur de leurs compétences professionnelles, plus lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, alors ils en informent leur employeur ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu une augmentation des demandes provenant des clientèles aux problématiques psychosociales complexes (au cours des dernières années), plus lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, alors ils en informent leur employeur ( $\beta = 0,08$ ).

**9.3 Variable no 3 :** *Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites (1 = jamais et 6 = Très souvent).*

La stratégie du faire-face est expliquée par un ensemble de 3 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte de la stratégie en question chez les répondants est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 7 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu

de choses, ils sont répartis de la façon suivante : les 3 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus je suis capable de gérer ma charge de cas, plus lorsqu'on me demande de faire plus que ce je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites (<math>\beta = 0,18</math>)</li> <li>Plus mon employeur reconnaît le travail que j'accomplis, plus lorsqu'on me demande de faire plus que ce je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites (<math>\beta = 0,10</math>)</li> <li>Plus j'ai accès à de la supervision, plus lorsqu'on me demande de faire plus que ce je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites (<math>\beta = 0,09</math>)</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; float: right;"><math>R^2 = 7\%</math></div>

### Informations à retenir :

- On note cette tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail, majoritairement positives, sont plus déterminantes de la stratégie du faire-face chez les répondants au travail que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, plus lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, alors ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites ( $\beta = 0,18$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que leur employeur reconnaît le travail qu'ils accomplissent, plus lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, alors ils s'efforcent avant tout de respecter leur limites ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont accès à de la supervision, plus lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, alors ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites ( $\beta = 0,09$ ).

**9.4 Variable no 4 :** *Lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements (1 = jamais et 6 = Très souvent).*

La stratégie du faire-face est expliquée par un ensemble de 6 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte de la stratégie en question chez les répondants est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 7 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 5 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail et 1 est liés aux observations sur les facteurs structuro-organisationnels.

Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

<b>Impressions liées aux conditions de travail</b> (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	<b>Observations sur les facteurs structuro-organisationnels</b> (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus j'ai l'appui de mon employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux que je rencontre dans mon travail, plus lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements (<math>\beta = 0,18</math>)</li> <li>Plus les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur, plus lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements (<math>\beta = 0,13</math>)</li> <li>Plus je suis capable de gérer ma charge de cas, plus lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements (<math>\beta = 0,12</math>)</li> <li>Plus mes collègues du travail m'appuient quand j'en ai besoin, plus lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements (<math>\beta = 0,08</math>)</li> </ul> <b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins je suis bien traité par mon employeur, plus lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements (<math>\beta = -0,17</math>)</li> </ul>	<b>Résultats positifs</b> <div style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px;"><math>R^2 = 7\%</math></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus l'organisme dans lequel je travaille a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles (au cours des dernières années), plus lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements (<math>\beta = 0,08</math>)</li> </ul>

### Informations à retenir :

- On note cette tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail, majoritairement positives, sont plus déterminantes de la stratégie du faire-face chez les répondants au travail que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils ont l'appui de leur employeur lorsqu'il est question de résoudre les dilemmes moraux qu'ils rencontrent dans leur travail, plus lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à eux seuls, ils puissent faire changer les conditions de travail, alors ils collaborent avec d'autres pour réclamer des changements ( $\beta = 0,18$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont bien traités par leur employeur, plus lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à eux seuls, ils

puissent faire changer les conditions de travail, alors ils collaborent avec d'autres pour réclamer des changements ( $\beta = -0,17$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les conditions dans lesquelles s'effectue leur travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur, plus lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à eux seuls, ils puissent faire changer les conditions de travail, alors ils collaborent avec d'autres pour réclamer des changements ( $\beta = 0,13$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont capables de gérer leur charge de cas, plus lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à eux seuls, ils puissent faire changer les conditions de travail, alors ils collaborent avec d'autres pour réclamer des changements ( $\beta = 0,12$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que leurs collègues du travail les appuient quand ils en ont besoin, plus lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à eux seuls, ils puissent faire changer les conditions de travail, alors ils collaborent avec d'autres pour réclamer des changements ( $\beta = 0,08$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'organisme dans lequel ils travaillent a connu une augmentation du nombre d'évaluations des tâches professionnelles (au cours des dernières années), plus lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à eux seuls, ils puissent faire changer les conditions de travail, alors ils collaborent avec d'autres pour réclamer des changements ( $\beta = 0,08$ ).

**9.5 Variable no 5 :** *Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions (1 = jamais et 6 = Très souvent).*

La stratégie du faire-face est expliquée par un ensemble de 5 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte de la stratégie en question chez les répondants est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 4 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : les 4 facteurs sont associés aux impressions liées aux conditions de travail. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Impressions liées aux conditions de travail (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	Observations sur les facteurs structuro-organisationnels (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus les conditions dans lesquelles s'effectue mon travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur, plus si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions (<math>\beta = 0,10</math>)</li> <li>• Plus je suis informé des allocations budgétaires dont mon employeur dispose pour offrir des services sociaux, plus si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; float: right;"> <math>R^2 = 4\%</math> </div>

<p>qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions (<math>\beta = 0,09</math>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus mes collègues de travail m'appuient quand j'en ai besoin, plus si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions (<math>\beta = 0,09</math>)</li> </ul> <p><b>Résultats négatifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins je suis bien traité par mon employeur, plus si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions (<math>\beta = -0,16</math>)</li> <li>• Moins je suis satisfait de mon salaire, plus si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions (<math>\beta = -0,07</math>)</li> </ul>	
--	--

### Informations à retenir :

- On note cette tendance à l'effet que les impressions liées aux conditions de travail, majoritairement positives, sont plus déterminantes de la stratégie du faire-face chez les répondants au travail que ne le sont les observations sur les facteurs structuro-organisationnels.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont bien traités par leur employeur, plus si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, alors ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions ( $\beta = -0,16$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait qu'ils sont satisfait de leur salaire, plus si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, alors ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions ( $\beta = -0,07$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les conditions dans lesquelles s'effectue leur travail font l'objet de discussions entre les travailleurs sociaux et l'employeur, plus si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, alors ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions ( $\beta = 0,10$ ).

- Plus les répondants sont informés des allocations budgétaires dont leur employeur dispose pour offrir des services sociaux, plus si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, alors ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions ( $\beta = 0,09$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que leurs collègues de travail les appuient quand ils en ont besoin, plus si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, alors ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions ( $\beta = 0,09$ ).



## **TROISIÈME PARTIE DE LA DESCRIPTION DES RÉSULTATS : TROISIÈME RÉGRESSION MULTIPLE PAS À PAS**

Partie descriptive en lien avec l'hypothèse suivante : si un individu ou un groupe d'individus possèdent des façons de faire face aux défis posés par les conditions de travail difficiles, ils s'en porteront mieux et il y aura moins de souffrance au travail.

### **LES DIVERSES STRATÉGIES DU FAIRE-FACE LIÉES AU TRAVAIL ET LES MODALITÉS DE L'ÉTAT PSYCHIQUE CHEZ LES RÉPONDANTS**

#### **10. LES ÉMOTIONS BIOPSYCHOLOGIQUES LIÉES AU TRAVAIL**

##### **Variables indépendantes :**

###### **a) Stratégies du faire-face au travail**

- Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences
- Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur
- Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites
- Lorsqu'il me semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements
- Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions

##### **Variables dépendantes :**

- a) **les émotions biopsychologiques liées au travail**
- b) les vécus moraux liés au travail
- a) les vécus éthiques liés au travail
- b) les vécus déontologiques liés au travail
- c) les vécus éthiques et déontologiques liés au travail
- d) les vécus éthiques et moraux liés au travail
- e) les vécus moraux et déontologiques liés au travail
- f) les vécus moraux, éthiques et déontologiques

<b>Tableau 46</b> Régression multiple des stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent) dont la contribution est apparue significative pour diverses émotions biopsychologiques liées au travail (1 = jamais et 6 = très souvent) Coefficient standardisé ( $\beta$ ) et variance expliquée ( $R^2$ )			
<b>Diverses émotions biopsychologiques liées au travail</b>	<b>Stratégies du faire-face au travail</b>	$\beta$	$R^2$
À cause des conditions dans lesquelles je travaille...			
j'éprouve du stress	Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions	- 0,23  0,09	0,05
j'éprouve de l'anxiété	Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions Lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements	- 0,23  0,17 - 0,08	0,08
je vis de l'impuissance	Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions Lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur	- 0,22 0,09 0,07 0,08 - 0,07	0,06
j'éprouve de la frustration	Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences	0,13 - 0,11 - 0,10 0,09	0,04
j'éprouve du découragement	Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences	- 0,16  0,14 - 0,09 0,07	0,05

<i>j'éprouve de la déception</i>	<i>Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions</i> <i>Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites</i> <i>Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences</i> <i>Lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements</i>	 0,10 - 0,15 0,07 0,07	0,04
<i>je vis divers troubles digestifs</i>	<i>Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites</i> <i>Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions</i>	 - 0,18 0,14	0,04
<i>je suis agité et/ou incapable de tenir en place</i>	<i>Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites</i> <i>Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions</i> <i>Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur</i>	 - 0,20 0,19 - 0,08	0,08
<i>j'éprouve un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle</i>	<i>Lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements</i>	-0,09	< 0,01
<i>j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour</i>	<i>Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites</i> <i>Lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements</i>	 -0,22 0,07	0,04
<i>je me trouve incompétent</i>	<i>Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites</i> <i>Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur</i>	 - 0,22 - 0,07	0,07
<i>j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer</i>	<i>Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites</i> <i>Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions</i> <i>Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur</i> <i>Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences</i>	 - 0,15 0,12 - 0,12 0,08	0,05

<i>j'ai peur de perdre mon emploi</i>	<i>Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites</i> <i>Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions</i> <i>Lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements</i> <i>Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur</i>	 - 0,13  0,17  - 0,12  - 0,07	0,06
<i>j'ai peur de perdre mon titre professionnel</i>	<i>Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites</i> <i>Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions</i> <i>Lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements</i>	 - 0,15  0,09  - 0,10	0,04
<i>je consomme des psychotropes</i>	<i>Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites</i>	- 0,11	0,01
<i>je consomme de l'alcool</i>	<i>Aucune variable n'a été saisie dans l'équation</i>		

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES

**10.1 Variable no 1 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille...j'éprouve du stress (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par 2 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du stress vécu est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 5 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
<div> <div></div> <div><math>R^2 = 5\%</math></div> </div>	
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus j'éprouve du stress (<math>\beta = 0,09</math>)</li> </ul>	
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins j'éprouve du stress (<math>\beta = -0,23</math>)</li> </ul>	

### Informations à retenir :

- L'analyse montre qu'au niveau des stratégies du faire-face déployées au travail, le facteur négatif est plus déterminant du stress éprouvé que le facteur positif.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, alors ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et moins ils éprouvent du stress ( $\beta = -0,23$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, alors ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus ils éprouvent du stress ( $\beta = 0,09$ ).

### 10.2 Variable no 2 : À cause des conditions dans lesquelles je travaille...j'éprouve de l'angoisse (1 = jamais et 6 = très souvent).

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 3 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte de l'émotion en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 8 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
	$R^2 = 8 \%$
<b>Résultats positifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus j'éprouve de l'angoisse (<math>\beta = 0,17</math>)</li></ul>	
<b>Résultats négatifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins j'éprouve de l'angoisse (<math>\beta = -0,23</math>)</li><li>• Moins il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements et plus j'éprouve de l'angoisse (<math>\beta = -0,08</math>)</li></ul>	

### Informations à retenir :

- L'analyse montre qu'au niveau des stratégies du faire-face déployées au travail, les facteurs négatifs déterminent plus l'émotion biopsychologique que les facteurs positifs.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, alors ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et moins ils éprouvent de l'angoisse ( $\beta = -0,23$ ).
- Moins les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à eux-seuls, ils puissent faire changer les conditions de travail, alors ils collaborent avec d'autres pour réclamer des changements et plus ils éprouvent de l'angoisse ( $\beta = -0,08$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, alors ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus ils éprouvent de l'angoisse ( $\beta = 0,17$ ).

### 10.3 Variable no 3 : À cause des conditions dans lesquelles je travaille...je vis de l'impuissance (1 = jamais et 6 = très souvent).

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 5 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte de l'émotion en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 6 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
	$R^2 = 6 \%$
<b>Résultats positifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus l'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences et plus je vis de l'impuissance (<math>\beta = 0,09</math>)</li> <li>• Plus il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements et plus je vis de l'impuissance (<math>\beta = 0,08</math>)</li> <li>• Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus je vis de l'impuissance (<math>\beta = 0,07</math>)</li> </ul>	
<b>Résultats négatifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins je vis de l'impuissance (<math>\beta = -0,22</math>)</li> <li>• Moins j'ai les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur et plus je vis de l'impuissance (<math>\beta = -0,07</math>)</li> </ul>	

#### Informations à retenir :

- L'analyse montre qu'au niveau des stratégies du faire-face déployées au travail, un des facteurs négatifs est plus déterminants du vécu que les autres facteurs, qu'ils soient positifs ou négatifs. De plus, on note que le nombre de facteurs positifs est légèrement plus important que les facteurs négatifs.

- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, alors ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et moins ils vivent de l'impuissance ( $\beta = -0,22$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux et au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, alors ils en informent leur employeur et plus ils vivent de l'impuissance ( $\beta = -0,07$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de leurs compétences professionnelles, alors ils défendent leur champ de compétences et plus ils vivent de l'impuissance ( $\beta = 0,09$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à eux-seuls, ils puissent faire changer les conditions de travail, alors ils collaborent avec d'autres pour réclamer des changements et plus ils vivent de l'impuissance ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, alors ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus ils vivent de l'impuissance ( $\beta = 0,07$ ).

#### 10.4 Variable no 4 : À cause des conditions dans lesquelles je travaille...j'éprouve de la frustration (1 = jamais et 6 = très souvent).

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 4 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte de l'émotion en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 4 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
	$R^2 = 4 \%$
<b>Résultats positifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus j'éprouve de la frustration (<math>\beta = 0,13</math>)</li> <li>• Plus l'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences et plus j'éprouve de la frustration (<math>\beta = 0,09</math>)</li> </ul>	
<b>Résultats négatifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins que j'ai les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur et plus j'éprouve de la frustration (<math>\beta = -0,11</math>)</li> <li>• Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins j'éprouve de la frustration (<math>\beta = -0,10</math>)</li> </ul>	

## Informations à retenir :

- L'analyse montre qu'au niveau des stratégies du faire-face déployées au travail, on retrouve autant de facteurs négatifs que de facteurs positifs.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, alors ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus ils éprouvent de la frustration ( $\beta = 0,13$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de leurs compétences professionnelles, alors ils défendent leur champ de compétences et plus ils éprouvent de la frustration ( $\beta = 0,09$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux et au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, alors ils en informent leur employeur et plus ils éprouvent de la frustration ( $\beta = -0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, alors ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et moins ils éprouvent de la frustration ( $\beta = -0,10$ ).

### 10.5 Variable no 5 : À cause des conditions dans lesquelles je travaille...j'éprouve du découragement (1 = jamais et 6 = très souvent).

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 4 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte de l'émotion en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 5 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
	$R^2 = 5 \%$
<b>Résultats positifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus j'éprouve du découragement (<math>\beta = 0,14</math>)</li><li>• Plus l'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences et plus j'éprouve du découragement (<math>\beta = 0,07</math>)</li></ul>	
<b>Résultats négatifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins j'éprouve du découragement (<math>\beta = -0,16</math>)</li><li>• Moins que j'ai les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur et plus j'éprouve du découragement (<math>\beta = -0,09</math>)</li></ul>	



## Informations à retenir :

- L'analyse montre qu'au niveau des stratégies du faire-face déployées au travail, on retrouve autant de facteurs négatifs que de facteurs positifs.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, alors ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et moins ils éprouvent du découragement ( $\beta = -0,16$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, alors ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus ils éprouvent du découragement ( $\beta = 0,14$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux et au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, alors ils en informent leur employeur et plus ils éprouvent du découragement ( $\beta = -0,09$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de leurs compétences professionnelles, alors ils défendent leur champ de compétences et plus ils éprouvent du découragement ( $\beta = 0,07$ ).

### 10.6 Variable no 6 : *À cause des conditions dans lesquelles je travaille...j'éprouve de la déception (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 4 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte de l'émotion en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 4 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
	$R^2 = 4 \%$
<b>Résultats positifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus j'éprouve de la déception (<math>\beta = 0,10</math>)</li><li>• Plus l'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences et plus j'éprouve de la déception (<math>\beta = 0,07</math>)</li><li>• Plus il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements et plus j'éprouve de la déception (<math>\beta = 0,07</math>)</li></ul>	
<b>Résultats négatifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins j'éprouve de la déception (<math>\beta = -0,15</math>)</li></ul>	

## Informations à retenir :

- L'analyse montre qu'au niveau des stratégies du faire-face déployées au travail, on retrouve plus de facteurs positifs que de facteurs négatifs.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, alors ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et moins ils éprouvent de la déception ( $\beta = -0,15$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, alors ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus ils éprouvent de la déception ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de leurs compétences professionnelles, alors ils défendent leur champ de compétences et plus ils éprouvent de la déception ( $\beta = 0,07$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à eux seuls, alors ils puissent faire changer les conditions de travail, ils collaborent avec d'autres pour réclamer des changements et plus ils éprouvent de la déception ( $\beta = 0,07$ ).

### 10.7 Variable no 7: *À cause des conditions dans lesquelles je travaille...je vis des troubles digestifs (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par 2 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte de l'émotion en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 4 % de la variance. Si ces facteurs expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
	$R^2 = 4 \%$
<b>Résultats positifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus je vis des troubles digestifs (<math>\beta = 0,14</math>)</li></ul>	
<b>Résultats négatifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins je vis des troubles digestifs (<math>\beta = -0,18</math>)</li></ul>	

### Informations à retenir :

- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, alors ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et moins ils vivent des troubles digestifs ( $\beta = -0,18$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, alors ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus ils vivent des troubles digestifs ( $\beta = 0,14$ ).

**10.8 Variable no 8 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille...je suis agité et/ou incapable de tenir en place (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 3 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte de l'émotion en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 8 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
	$R^2 = 8 \%$
<b>Résultats positifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus je suis agité et/ou incapable de tenir en place (<math>\beta = 0,19</math>)</li></ul>	
<b>Résultats négatifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins je suis agité et/ou incapable de tenir en place (<math>\beta = -0,20</math>)</li><li>• Moins que j'ai les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur et plus je suis agité et/ou incapable de tenir en place (<math>\beta = -0,08</math>)</li></ul>	

### Informations à retenir :

- L'analyse montre qu'au niveau des stratégies du faire-face déployées au travail, on retrouve plus de facteurs négatifs que de facteurs positifs.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, alors ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et moins ils sont agités et/ou incapables de tenir en place ( $\beta = -0,20$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, alors ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus ils sont agités et/ou incapables de tenir en place ( $\beta = 0,19$ ).
- Moins les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux et au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, alors ils en informent leur employeur et plus ils sont agités et/ou incapables de tenir en place ( $\beta = -0,08$ ).

**10.9 Variable no 9 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille...j'éprouve un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un seul facteur associé aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ce facteur à rendre compte de l'émotion en question est plutôt faible, car cette variable explique moins de 1 % de la variance. Même si ce facteur explique relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ce facteur et à son importance grâce au tableau qui suit :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements et moins j'éprouve un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle (<math>\beta = -0,09</math>)</li> </ul>	$R^2 = < 0,01 \%$

**Informations à retenir :**

- Le facteur et son importance :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à eux seuls, ils puissent faire changer les conditions de travail, alors ils collaborent avec d'autres pour réclamer des changements et moins ils éprouvent un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle ( $\beta = -0,09$ ).

**10.10 Variable no 10 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille...j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par 2 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte de l'émotion en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 4 % de la variance. Si ces facteurs expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
	$R^2 = 4 \%$
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements et moins j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour (<math>\beta = 0,07</math>)</li> </ul>	
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour (<math>\beta = -0,22</math>)</li> </ul>	

### Informations à retenir :

- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et alors moins ils ont de la difficulté à tenir leurs dossiers-clients à jour ( $\beta = -0,22$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à eux seuls, ils puissent faire changer les conditions de travail, ils collaborent avec d'autres pour réclamer des changements et alors plus ils ont de la difficulté à tenir leurs dossiers-clients à jour ( $\beta = 0,07$ ).

**10.11 Variable no 11 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille...je me trouve incompétent (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par 2 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte de l'émotion en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 7 % de la variance. Si ces facteurs expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
	$R^2 = 7 \%$
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins je me trouve incompétent (<math>\beta = -0,22</math>)</li> <li>Plus il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements et moins je me trouve incompétent (<math>\beta = -0,07</math>)</li> </ul>	

### Informations à retenir :

- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, alors ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et moins ils se trouvent incompétents ( $\beta = -0,22$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à eux seuls, ils puissent faire changer les conditions de travail, alors ils collaborent avec d'autres pour réclamer des changements et moins ils se trouvent incompetents ( $\beta = -0,07$ ).

**10.12 Variable no 12 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille...j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 4 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte de l'émotion en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 5 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
<b>Résultats positifs</b>	$R^2 = 5 \%$
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer (<math>\beta = 0,12</math>)</li> <li>• Plus l'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences et plus j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer (<math>\beta = 0,08</math>)</li> </ul>	
<b>Résultats négatifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer (<math>\beta = -0,15</math>)</li> <li>• Moins que j'ai les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur et plus j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer (<math>\beta = -0,12</math>)</li> </ul>	

### Informations à retenir :

- L'analyse montre qu'au niveau des stratégies du faire-face déployées au travail, on retrouve un nombre équivalent de facteurs négatifs et de facteurs positifs.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et alors moins ils ont le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer ( $\beta = -0,15$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux et au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, ils en informent leur employeur et alors plus ils ont le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer ( $\beta = -0,12$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et alors plus ils ont le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer ( $\beta = 0,12$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de leurs compétences professionnelles, ils défendent leur champ de compétences et alors plus ils ont le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer ( $\beta = 0,08$ ).

**10.13 Variable no 13 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille...j'ai peur de perdre mon emploi (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 4 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte de l'émotion en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 6 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
	$R^2 = 6 \%$
<b>Résultats positifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus j'ai peur de perdre mon emploi (<math>\beta = 0,17</math>)</li> </ul>	
<b>Résultats négatifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins j'ai peur de perdre mon emploi (<math>\beta = -0,13</math>)</li> <li>• Plus il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements et moins j'ai peur de perdre mon emploi (<math>\beta = -0,12</math>)</li> <li>• Moins que j'ai les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur et plus j'ai peur de perdre mon emploi (<math>\beta = -0,07</math>)</li> </ul>	

### Informations à retenir :

- L'analyse montre qu'au niveau des stratégies du faire-face déployées au travail, on retrouve un nombre plus élevé de facteurs négatifs que de facteurs positifs qui déterminent l'émotion éprouvée.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et alors plus ils ont peur de perdre leur emploi ( $\beta = 0,17$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et alors moins ils ont peur de perdre leur emploi ( $\beta = -0,13$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à eux seuls, ils puissent faire changer les conditions de travail, ils

collaborent avec d'autres pour réclamer des changements et alors moins ils ont peur de perdre leur emploi ( $\beta = -0,12$ ).

- Moins les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux et au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, ils en informent leur employeur et alors plus ils ont peur de perdre leur emploi ( $\beta = -0,07$ ).

#### 10.14 Variable no 14 : *À cause des conditions dans lesquelles je travaille...j'ai peur de perdre mon titre professionnel (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 3 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte de l'émotion en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 4 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
<div> <div>Résultats positifs</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus j'ai peur de perdre mon titre professionnel (<math>\beta = 0,09</math>)</li> </ul> <div>Résultats négatifs</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins j'ai peur de perdre mon titre professionnel (<math>\beta = -0,15</math>)</li> <li>• Plus il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements et moins j'ai peur de perdre mon titre professionnel (<math>\beta = -0,10</math>)</li> </ul> </div>	
$R^2 = 4\%$	

#### Informations à retenir :

- L'analyse montre qu'au niveau des stratégies du faire-face déployées au travail, on retrouve un nombre plus élevé de facteurs négatifs que de facteurs positifs qui déterminent l'émotion éprouvée.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et alors moins ils ont peur de perdre leur titre professionnel ( $\beta = -0,15$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à eux seuls, ils puissent faire changer les conditions de travail, ils collaborent avec d'autres pour réclamer des changements et alors moins ils ont peur de perdre leur titre professionnel ( $\beta = -0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde



possible dans les choix et décisions et alors plus ils ont peur de perdre leur emploi ( $\beta = 0,09$ ).

**10.15 Variable no 15 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille...je consomme des psychotropes (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un seul facteur associé aux stratégies du faire-face au travail. La capacité du facteur à rendre compte de l'émotion en question est plutôt faible, car cette variable explique seulement 1 % de la variance. Même si ce facteur explique peu de choses, attardons-nous à la nature de ce facteur et à son importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins je consomme des psychotropes (<math>\beta = -0,11</math>)</li> </ul>	$R^2 = 1 \%$

#### Informations à retenir :

- Le facteur et son importance :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et alors moins ils consomment des psychotropes ( $\beta = -0,11$ ).

**10.16 Variable no 16 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille...je consomme de l'alcool (1 = jamais et 6 = très souvent).*

AUCUNE VARIABLE N'A ÉTÉ SAISIE DANS L'ÉQUATION

## 11. LES VÉCUS MORAUX LIÉS AU TRAVAIL

### Variables indépendantes :

#### a) Stratégies du faire-face au travail

- Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences
- Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur
- Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites
- Lorsqu'il me semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements

- Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions

## Variables dépendantes :

- les émotions biopsychologiques liées au travail
- les vécus moraux liés au travail**
- les vécus éthiques liés au travail
- les vécus déontologiques liés au travail
- les vécus éthiques et déontologiques liés au travail
- les vécus éthiques et moraux liés au travail
- les vécus moraux et déontologiques liés au travail
- les vécus moraux, éthiques et déontologiques

<b>Tableau 47</b> <i>Régression multiple des stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent) dont la contribution est apparue significative pour divers vécus moraux liés au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)</i> <i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>			
<b>Divers vécus moraux liés au travail</b>	<b>Stratégies du faire-face au travail</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b><math>R^2</math></b>
<i>j'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1=jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites</i>	- 0,14	0,02
<i>j'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1=jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites</i>	- 0,17	0,03
<i>j'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1=jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites</i>	- 0,11	0,01
<i>j'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société (1=je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>Lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements</i>	0,08	0,03
	<i>Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions</i>	0,10	
	<i>Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur</i>	0,07	
<i>j'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (1=je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur</i>	0,15	0,05
	<i>Lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements</i>	0,09	
	<i>Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions</i>	0,07	

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES

### 11.1 Variable no 1 : *J'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu moral est expliqué par un seul facteur associé aux stratégies du faire-face au travail. La capacité du facteur à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car cette variable explique seulement 2 % de la variance. Même si ce facteur explique relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ce facteur et à son importance grâce au tableau qui suit :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
Résultats négatifs	$R^2 = 2 \%$
<ul style="list-style-type: none"><li>Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins j'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (<math>\beta = -0,14</math>)</li></ul>	

#### Informations à retenir :

- Le facteur et son importance :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et alors moins ils éprouvent du remords face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = -0,14$ ).

### 11.2 Variable no 2 : *J'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu moral est expliqué par un seul facteur associé aux stratégies du faire-face au travail. La capacité du facteur à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car cette variable explique seulement 3 % de la variance. Même si ce facteur explique relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ce facteur et à son importance grâce au tableau qui suit :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
Résultats négatifs	$R^2 = 3 \%$
<ul style="list-style-type: none"><li>Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins j'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (<math>\beta = -0,17</math>)</li></ul>	

### Informations à retenir :

- Le facteur et son importance :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et alors moins ils éprouvent de la culpabilité face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = -0,17$ ).

### 11.3 Variable no 3 : *J'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu moral est expliqué par un seul facteur associé aux stratégies du faire-face au travail. La capacité du facteur à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car cette variable explique seulement 1 % de la variance. Même si ce facteur explique relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ce facteur et à son importance grâce au tableau qui suit :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
Résultats négatifs	$R^2 = 1\%$
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins j'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (<math>\beta = -0,11</math>)</li></ul>	

### Informations à retenir :

- Le facteur et son importance :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et alors moins ils éprouvent de la honte face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = -0,11$ ).

### 11.4 Variable no 4 : *J'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu moral est expliqué par un ensemble de 3 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 3 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

### Stratégies du faire-face au travail

(1 = jamais et 6 = très souvent)

$R^2 = 3 \%$

#### Résultats positifs

- Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus j'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société ( $\beta = 0,10$ )
- Plus il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements et plus j'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société ( $\beta = 0,08$ )
- Moins que j'ai les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur et plus j'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société ( $\beta = 0,07$ )

### Informations à retenir :

- L'analyse montre qu'au niveau des stratégies du faire-face déployées au travail, on retrouve un nombre plus élevé de facteurs positifs que de facteurs négatifs qui déterminent le vécu en question.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et alors plus ils ont le sentiment que leur travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à eux seuls, ils puissent faire changer les conditions de travail, ils collaborent avec d'autres pour réclamer des changements et alors plus ils ont le sentiment que leur travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société ( $\beta = 0,08$ ).
  - L'analyse explique enfin que plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux et au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, ils en informent leur employeur et alors plus ils ont le sentiment que leur travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société ( $\beta = 0,07$ ).

**11.5 Variable no 5 :** *J'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu moral est expliqué par un ensemble de 3 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 5 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le

tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
<p><b>Résultats positifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins que j'ai les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur et plus j'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (<math>\beta = 0,15</math>)</li> <li>• Plus il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements et plus j'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (<math>\beta = 0,09</math>)</li> <li>• Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus j'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (<math>\beta = 0,07</math>)</li> </ul>	

$R^2 = 5 \%$

### Informations à retenir :

- L'analyse montre qu'au niveau des stratégies du faire-face déployées au travail, on retrouve un nombre plus élevé de facteurs positifs que de facteurs négatifs qui déterminent le vécu en question.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux et au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, ils en informent leur employeur et alors plus ils ont le sentiment que leur travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés ( $\beta = 0,15$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à eux seuls, ils puissent faire changer les conditions de travail, ils collaborent avec d'autres pour réclamer des changements et alors plus ils ont le sentiment que leur travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés ( $\beta = 0,09$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et alors plus ils ont le sentiment que leur travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés ( $\beta = 0,10$ ).

## 12. LES VÉCUS ÉTHIQUES LIÉS AU TRAVAIL

### Variables indépendantes :

#### a) Stratégies du faire-face au travail

- Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences
- Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur
- Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites
- Lorsqu'il me semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements
- Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions

### Variables dépendantes :

- a) les émotions biopsychologiques liées au travail
- b) les vécus moraux liés au travail
- c) **les vécus éthiques liés au travail**
- d) les vécus déontologiques liés au travail
- e) les vécus éthiques et déontologiques liés au travail
- f) les vécus éthiques et moraux liés au travail
- g) les vécus moraux et déontologiques liés au travail
- h) les vécus moraux, éthiques et déontologiques

<b>Tableau 48</b> <i>Régression multiple des stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent) dont la contribution est apparue significative pour divers vécus éthiques liés au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)</i> <i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>			
<b>Divers vécus éthiques liés au travail</b>	<b>Stratégies du faire-face au travail</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b><math>R^2</math></b>
<i>Au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle</i> <i>(1=jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements</i>	0,13	0,04
	<i>Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites</i>	0,12	
<i>Au travail, je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles</i> <i>(1=jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions</i>	0,10	0,01
<i>Au travail, j'ai besoin de savoir comment bien agir</i> <i>(1=jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions</i>	0,07	< 0,01

<i>Au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile (1=jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences</i>	0,16	0,04
	<i>Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions</i>	0,07	

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES

### 12.1 Variable no 1 : *Au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle (1 = jamais et 6 = très souvent)*

Le vécu éthique est expliqué par un ensemble de 2 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 4 % de la variance. Si ces facteurs expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

<b>Stratégies du faire-face au travail</b> <i>(1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements et plus qu'au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle (<math>\beta = 0,13</math>)</li> <li>Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et plus qu'au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle (<math>\beta = 0,12</math>)</li> </ul>	$R^2 = 4 \%$

### Informations à retenir :

- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à eux seuls, ils puissent faire changer les conditions de travail, ils collaborent avec d'autres pour réclamer des changements et alors plus ils choisissent les valeurs qui guident leur conduite professionnelle ( $\beta = 0,13$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et alors plus ils choisissent les valeurs qui guident leur conduite professionnelle ( $\beta = 0,12$ ).

### 12.2 Variable no 2 : *Au travail, je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)*

Le vécu éthique est expliqué par un seul facteur associé aux stratégies du faire-face au travail. La capacité du facteur à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car cette variable



explique seulement 1 % de la variance. Même si ce facteur explique relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ce facteur et à son importance grâce au tableau qui suit :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus qu'au travail, je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles (<math>\beta = 0,10</math>)</li> </ul>	$R^2 = 1 \%$

### Informations à retenir :

- Le facteur et son importance :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et alors plus au travail, ils se demandent pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles ( $\beta = 0,10$ ).

### 12.3 Variable no 3 : Au travail, j'ai besoin de savoir comment bien agir (1 = jamais et 6 = très souvent).

Le vécu éthique est expliqué par un seul facteur associé aux stratégies du faire-face au travail. La capacité du facteur à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car cette variable explique moins de 1 % de la variance. Même si ce facteur explique relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ce facteur et à son importance grâce au tableau qui suit :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus qu'au travail, j'ai besoin de savoir comment bien agir (<math>\beta = 0,07</math>)</li> </ul>	$R^2 = < 0,01 \%$

### Informations à retenir :

- Le facteur et son importance :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et alors plus au travail, ils ont besoin de savoir comment bien agir ( $\beta = 0,07$ ).

#### 12.4 Variable no 4 : *Au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique est expliqué par un ensemble de 2 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 4 % de la variance. Si ces facteurs expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
<b>Résultats positifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plus l'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences et plus j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile (<math>\beta = 0,16</math>)</li><li>• Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile (<math>\beta = 0,07</math>)</li></ul>	

$R^2 = 4 \%$

#### Informations à retenir :

- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de leurs compétences professionnelles, ils défendent leur champ de compétences et alors plus ils éprouvent le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile ( $\beta = 0,16$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et alors plus ils éprouvent le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile ( $\beta = 0,07$ ).

### 13. LES VÉCUS DÉONTOLOGIQUES

#### Variables indépendantes :

##### a) Stratégies du faire-face au travail

- Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences
- Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur
- Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites

- Lorsqu'il me semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements
- Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions

### Variables dépendantes :

- b) les émotions biopsychologiques liées au travail
- c) les vécus moraux liés au travail
- d) les vécus éthiques liés au travail
- e) **les vécus déontologiques liés au travail**
- f) les vécus éthiques et déontologiques liés au travail
- g) les vécus éthiques et moraux liés au travail
- h) les vécus moraux et déontologiques liés au travail
- i) les vécus moraux, éthiques et déontologiques

<p align="center"><b>Tableau 49</b>  Régression multiple <b>des stratégies du faire-face au travail</b> (1 = jamais et 6 = très souvent)  dont la contribution est apparue significative pour divers <b>vécus déontologiques</b> liés au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)  Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</p>			
<b>Divers vécus déontologiques liés au travail</b>	<b>Stratégies du faire-face au travail</b>	$\beta$	$R^2$
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle (1=je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences	0,09	0,03
	Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions	0,08	
	Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur	0,07	
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (1=je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions	0,10	0,02
	Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur	0,10	
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (administrateurs) (1=je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions	0,12	0,03
	Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur	0,10	
J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général (1=je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions	0,11	0,05
	Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences	0,10	
	Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites	- 0,15	
	Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur	0,11	

<i>j'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession (1=jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences</i> <i>Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions</i>	0,14  0,11	0,04
<i>J'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions (1=jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites</i> <i>Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions</i>	0,18  0,09	0,05

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES

**13.1 Variable no 1 :** *J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu déontologique est expliqué par un ensemble de 3 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 3 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
<div> <div><b>Résultats positifs</b></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus l'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences et plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle (<math>\beta = 0,09</math>)</li> <li>Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle (<math>\beta = 0,08</math>)</li> <li>Plus que j'ai les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur et plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle (<math>\beta = 0,07</math>)</li> </ul> </div>	
$R^2 = 3 \%$	

### Informations à retenir :

- L'analyse montre qu'au niveau des stratégies du faire-face déployées au travail, on retrouve un nombre plus élevé de facteurs positifs que de facteurs négatifs qui déterminent le vécu en question.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de leurs compétences professionnelles, ils défendent leur champ de compétences et alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui

régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec la clientèle ( $\beta = 0,09$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec la clientèle ( $\beta = 0,08$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux et au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, ils en informent leur employeur et alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec la clientèle ( $\beta = 0,07$ ).

**13.2 Variable no 2 :** *J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu déontologique est expliqué par un ensemble de 2 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 2 % de la variance. Si ces facteurs expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
<p><b>Résultats positifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (<math>\beta = 0,10</math>)</li> <li>• Plus que j'ai les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur et plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (<math>\beta = 0,10</math>)</li> </ul>	$R^2 = 2 \%$

### Informations à retenir :

- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec les collègues ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux et au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, ils

en informent leur employeur et alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec les collègues ( $\beta = 0,10$ ).

**13.3 Variable no 3 :** *J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu déontologique est expliqué par un ensemble de 2 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 3 % de la variance. Si ces facteurs expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (<math>\beta = 0,12</math>)</li> <li>Plus que j'ai les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur et plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (<math>\beta = 0,10</math>)</li> </ul>	

$R^2 = 3 \%$

#### Informations à retenir :

- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec leurs supérieurs ( $\beta = 0,12$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux et au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, ils en informent leur employeur et alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec leurs employeurs ( $\beta = 0,10$ ).

**13.4 Variable no 4 :** *J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu déontologique est expliqué par un ensemble de 4 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt

faible, car ces variables expliquent seulement 5 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
	$R^2 = 3 \%$
<b>Résultats positifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général (<math>\beta = 0,11</math>)</li> <li>Plus que j'ai les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur et plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général (<math>\beta = 0,11</math>)</li> <li>Plus l'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences et plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général (<math>\beta = 0,10</math>)</li> </ul>	
<b>Résultats négatifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général (<math>\beta = -0,15</math>)</li> </ul>	

### Informations à retenir :

- L'analyse montre qu'au niveau des stratégies du faire-face déployées au travail, on retrouve un nombre plus élevé de facteurs positifs que de facteurs négatifs qui déterminent le vécu en question.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et alors moins ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec le public en général ( $\beta = -0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec le public en général ( $\beta = 0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux et au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, ils en informent leur employeur et alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec le public en général ( $\beta = 0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de leurs compétences professionnelles, ils défendent leur

champ de compétences et alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec le public en général ( $\beta = 0,10$ ).

**13.5 Variable no 5 :** *J'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu déontologique est expliqué par un ensemble de 2 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 4 % de la variance. Si ces facteurs expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
<div> <div>Résultats positifs</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus l'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences et plus j'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession (<math>\beta = 0,14</math>)</li> <li>Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus j'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession (<math>\beta = 0,11</math>)</li> </ul> </div>	
$R^2 = 4 \%$	

**Informations à retenir :**

- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de leurs compétences professionnelles, ils défendent leur champ de compétences et alors plus ils éprouvent le besoin de s'assurer que leur action soit conforme aux devoirs déontologiques de leur profession ( $\beta = 0,14$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et alors plus ils éprouvent le besoin de s'assurer que leur action soit conforme aux devoirs déontologiques de leur profession ( $\beta = 0,11$ ).

**13.6 Variable no 6 :** *J'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu déontologique est expliqué par un ensemble de 2 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 5 % de la variance. Si ces facteurs expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance.



Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et plus j'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions (<math>\beta = 0,18</math>)</li> <li>Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus j'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions (<math>\beta = 0,09</math>)</li> </ul>	$R^2 = 5 \%$

### Informations à retenir :

- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et alors plus ils ont le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent leurs interventions ( $\beta = 0,18$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et alors plus ils ont le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent leurs interventions ( $\beta = 0,09$ ).

## 14. LES VÉCUS ÉTHIQUES ET DÉONTOLOGIQUES

### Variables indépendantes :

- Stratégies du faire-face au travail
  - Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences
  - Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur
  - Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites
  - Lorsqu'il me semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements
  - Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions

## Variables dépendantes :

- a) les émotions biopsychologiques liées au travail
- b) les vécus moraux liés au travail
- c) les vécus éthiques liés au travail
- d) les vécus déontologiques liés au travail
- e) **les vécus éthiques et déontologiques liés au travail**
- f) les vécus éthiques et moraux liés au travail
- g) les vécus moraux et déontologiques liés au travail
- h) les vécus moraux, éthiques et déontologiques

<b>Tableau 50</b> <i>Régression multiple des stratégies du faire-face liées au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)</i> <i>dont la contribution est apparue significative pour divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)</i> <i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>			
<b>Divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail</b>	<b>Stratégies du faire-face au travail</b>	$\beta$	$R^2$
<i>J'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique (1=jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites</i>	- 0,10	0,01
<i>Au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident ma profession (1=jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites</i>	- 0,13	0,02
	<i>Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions</i>	0,06	
<i>J'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail (1=je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions</i>	0,16	0,03
	<i>Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences</i>	0,07	
<i>J'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (1=je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites</i>	- 0,11	0,02
	<i>Lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements</i>	0,08	
	<i>Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences</i>	0,07	
<i>Dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession (1=jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur</i>	0,10	0,02
	<i>Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences</i>	0,08	
<i>J'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme (1=jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites</i>	- 0,14	0,03
	<i>Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions</i>	0,11	
	<i>Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences</i>	0,10	

Je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (1=jamais et 6 = très souvent)	Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites	-0,08	0,02
	Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions	0,12	
	Lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements	-0,07	

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES

**14.1 Variable no 1 :** *J'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique et déontologique est expliqué par un seul facteur associé aux stratégies du faire-face au travail. La capacité du facteur à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car cette variable expliquent moins de 1 % de la variance. Même si ce facteur explique relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ce facteur et à son importance grâce au tableau qui suit :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins j'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique (<math>\beta = -0,10</math>)</li> </ul>	$R^2 = 1 \%$

### Informations à retenir :

- Le facteur et son importance :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et alors moins ils ont le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne les aident pas à réfléchir à leur pratique ( $\beta = -0,10$ ).

**14.2 Variable no 2 :** *Au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique et déontologique est expliqué par un ensemble de 2 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 2 % de la variance. Si ces facteurs expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
<div> <div>Résultats positifs</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident ma profession (<math>\beta = 0,06</math>)</li> </ul> <div>Résultats négatifs</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident ma profession (<math>\beta = -0,13</math>)</li> </ul> </div>	
$R^2 = 2 \%$	

### Informations à retenir :

- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et alors moins au travail une tension existe entre leurs valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident leur profession ( $\beta = -0,13$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et alors plus au travail une tension existe entre leurs valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident leur profession ( $\beta = 0,06$ ).

**14.3 Variable no 3 :** *J'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu éthique et déontologique est expliqué par un ensemble de 2 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 3 % de la variance. Si ces facteurs expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
<div> <div>Résultats positifs</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus j'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail (<math>\beta = 0,16</math>)</li> <li>Plus l'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences et plus j'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail (<math>\beta = 0,07</math>)</li> </ul> </div>	
$R^2 = 3 \%$	

## Informations à retenir :

- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et alors plus ils éprouvent le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce qu'ils doivent faire à leur travail ( $\beta = 0,16$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de leurs compétences professionnelles, ils défendent leur champ de compétences et alors plus ils éprouvent le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce qu'ils doivent faire à leur travail ( $\beta = 0,06$ ).

**14.4 Variable no 4 :** *J'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu éthique et déontologique est expliqué par un ensemble de 3 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 2 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
	$R^2 = 2 \%$
<b>Résultats positifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plus il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements et plus j'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (<math>\beta = 0,08</math>)</li><li>• Plus l'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences et plus j'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (<math>\beta = 0,07</math>)</li></ul>	
<b>Résultats négatifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins j'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (<math>\beta = -0,11</math>)</li></ul>	

## Informations à retenir :

- L'analyse montre qu'au niveau des stratégies du faire-face déployées au travail, les facteurs positifs déterminent d'avantage le vécu éthique et déontologique que les facteurs négatifs.

- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, alors ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et alors plus ils ont le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail ( $\beta = -0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à eux seuls, ils puissent faire changer les conditions de travail, ils collaborent avec d'autres pour réclamer des changements et alors plus ils ont le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de leurs compétences professionnelles, ils défendent leur champ de compétences et plus ils ont le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail ( $\beta = 0,07$ ).

**14.5 Variable no 5 :** *Dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique et déontologique est expliqué par un ensemble de 2 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 2 % de la variance. Si ces facteurs expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus que j'ai les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur et plus dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession (<math>\beta = 0,10</math>)</li> <li>• Plus l'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences et plus dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession (<math>\beta = 0,08</math>)</li> </ul>	

$R^2 = 2 \%$

#### Informations à retenir :

- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux et au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, ils en informent leur employeur et alors plus dans l'exécution de leurs tâches, ils sont fidèles aux principes qui régissent l'exercice de leur profession ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de leurs compétences professionnelles, ils défendent leur

champ de compétences et alors plus dans l'exécution de leurs tâches, ils sont fidèles aux principes qui régissent l'exercice de leur profession ( $\beta = 0,08$ ).

**14.6 Variable no 6 : J'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme (1 = jamais et 6 = très souvent).**

Le vécu éthique et déontologique est expliqué par un ensemble de 3 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 3 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
	$R^2 = 3 \%$
<b>Résultats positifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus j'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme (<math>\beta = 0,11</math>)</li> <li>Plus l'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences et plus j'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme (<math>\beta = 0,10</math>)</li> </ul>	
<b>Résultats négatifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins j'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme (<math>\beta = -0,14</math>)</li> </ul>	

**Informations à retenir :**

- L'analyse montre qu'au niveau des stratégies du faire-face déployées au travail, les facteurs positifs déterminent d'avantage le vécu éthique et déontologique que les facteurs négatifs.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et alors moins ils ont le sentiment qu'agir de façon responsable les obligent à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = -0,14$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et alors plus ils ont le sentiment qu'agir de façon responsable les obligent à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = 0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de leurs compétences professionnelles, ils défendent leur champ de compétences et alors plus ils ont le sentiment qu'agir de façon responsable les obligent à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = 0,10$ ).

**14.7 Variable no 7 : Je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (1 = jamais et 6 = très souvent).**

Le vécu éthique et déontologique est expliqué par un ensemble de 3 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 2 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
	$R^2 = 2 \%$
<b>Résultats positifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (<math>\beta = 0,12</math>)</li> </ul>	
<b>Résultats négatifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (<math>\beta = -0,08</math>)</li> <li>Plus il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements et moins je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (<math>\beta = 0,07</math>)</li> </ul>	

**Informations à retenir :**

- L'analyse montre qu'au niveau des stratégies du faire-face déployées au travail, les facteurs positifs déterminent d'avantage le vécu éthique et déontologique que les facteurs négatifs.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et alors plus ils vivent des situations où ils se demandent pourquoi c'est leur devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste ( $\beta = 0,12$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et alors moins ils vivent des situations où ils se demandent pourquoi c'est leur devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste ( $\beta = -0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à eux seuls, ils puissent faire changer les conditions de travail, ils collaborent avec d'autres pour réclamer des changements et alors moins ils vivent des situations où ils se demandent pourquoi c'est leur devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste ( $\beta = -0,07$ ).



## 15. LES VÉCUS ÉTHIQUES ET MORAUX LIÉS AU TRAVAIL

### Variables indépendantes :

#### a) Stratégies du faire-face au travail

- Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences
- Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur
- Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites
- Lorsqu'il me semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements
- Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions

### Variables dépendantes :

- les émotions biopsychologiques liées au travail
- les vécus moraux liés au travail
- les vécus éthiques liés au travail
- les vécus déontologiques liés au travail
- les vécus éthiques et déontologiques liés au travail
- les vécus éthiques et moraux liés au travail**
- les vécus moraux et déontologiques liés au travail
- les vécus moraux, éthiques et déontologiques

<b>Tableau 51</b> <i>Régression multiple des stratégies du faire-face liées au travail (1 = jamais et 6 = très souvent) dont la contribution est apparue significative pour divers vécus éthiques et moraux liés au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)</i> <i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>			
<b>Divers vécus éthiques et moraux liés au travail</b>	<b>Stratégies du faire-face au travail</b>	$\beta$	$R^2$
<i>Au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles (1=jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences</i>	0,07	0,01
	<i>Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites</i>	- 0,10	
	<i>Lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements</i>	0,07	
<i>Je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle (1=jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites</i>	- 0,15	0,03
	<i>Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences</i>	0,10	
	<i>Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions</i>	0,06	

<i>L'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession (1=jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites</i>	0,11 - 0,11	0,02
<i>J'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (1=je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions</i>	- 0,08 0,07	< 0,01
<i>Si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser (1=je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur</i>	0,12 - 0,08	0,02
<i>Je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande (1=je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites</i>	0,13 - 0,08	0,02

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES

### 15.1 Variable no 1 : Au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent).

Le vécu éthique et moral est expliqué par un ensemble de 3 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 1 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
<div> <div>Résultats positifs</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements et plus au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles (<math>\beta = 0,07</math>)</li> <li>Plus l'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences et plus au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles (<math>\beta = 0,07</math>)</li> </ul> <div>Résultats négatifs</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles (<math>\beta = -0,10</math>)</li> </ul> </div>	$R^2 = 1 \%$

## Informations à retenir :

- L'analyse montre qu'au niveau des stratégies du faire-face déployées au travail, les facteurs positifs déterminent d'avantage le vécu en question que les facteurs négatifs.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et alors moins au travail, ils s'interrogent sur les raisons morales qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles ( $\beta = -0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à eux seuls, ils puissent faire changer les conditions de travail, ils collaborent avec d'autres pour réclamer des changements et alors plus au travail, ils s'interrogent sur les raisons morales qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles ( $\beta = 0,07$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de leurs compétences professionnelles, ils défendent leur champ de compétences et alors plus au travail, ils s'interrogent sur les raisons morales qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles ( $\beta = 0,07$ ).

**15.2 Variable no 2 :** *Je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique et moral est expliqué par un ensemble de 3 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 3 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
	$R^2 = 3 \%$
<b>Résultats positifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plus l'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences et plus je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle (<math>\beta = 0,10</math>)</li><li>• Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle (<math>\beta = 0,06</math>)</li></ul>	
<b>Résultats négatifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle (<math>\beta = -0,15</math>)</li></ul>	

### Informations à retenir :

- L'analyse montre qu'au niveau des stratégies du faire-face déployées au travail, les facteurs positifs déterminent d'avantage le vécu en question que les facteurs négatifs.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et alors moins ils trouvent ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce qu'ils jugent moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = -0,15$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de leurs compétences professionnelles, ils défendent leur champ de compétences et alors plus ils trouvent ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce qu'ils jugent moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et alors plus ils trouvent ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce qu'ils jugent moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = 0,06$ ).

### 15.3 Variable no 3 : *L'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique et moral est expliqué par 2 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 2 % de la variance. Si ces facteurs expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
	$R^2 = 2\%$
<b>Résultats positifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession (<math>\beta = 0,11</math>)</li></ul>	
<b>Résultats négatifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession (<math>\beta = -0,11</math>)</li></ul>	

### Informations à retenir :

- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et alors plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez eux une remise en question des buts de ma profession ( $\beta = 0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et alors moins l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez eux une remise en question des buts de ma profession ( $\beta = -0,11$ ).

**15.4 Variable no 4 :** *J'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu éthique et moral est expliqué par 2 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent moins de 1 % de la variance. Si ces facteurs expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
	$R^2 = < 0,01 \%$
<b>Résultats positifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus j'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (<math>\beta = 0,07</math>)</li></ul>	
<b>Résultats négatifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plus que j'ai les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur et moins j'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (<math>\beta = -0,08</math>)</li></ul>	

### Informations à retenir :

- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux et au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, ils en informent leur employeur et alors moins ils ont le sentiment que leurs références à ce qu'ils jugent bien ou mal ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = -0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde

possible dans les choix et décisions et alors plus ils ont le sentiment que leurs références à ce qu'ils jugent bien ou mal ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = 0,07$ ).

**15.5 Variable no 5 :** *Si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu éthique et moral est expliqué par 2 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 2 % de la variance. Si ces facteurs expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser (<math>\beta = 0,12</math>)</li> </ul>	$R^2 = 2 \%$
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus que j'ai les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur et moins si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser (<math>\beta = -0,08</math>)</li> </ul>	

#### Informations à retenir :

- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et alors plus si les règles en société sont en conflit avec une action qu'ils jugent bonne, ils croient qu'il est légitime de les transgresser ( $\beta = 0,12$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux et au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, ils en informent leur employeur et alors moins si les règles en société sont en conflit avec une action qu'ils jugent bonne, ils croient qu'il est légitime de les transgresser ( $\beta = -0,08$ ).

**15.6 Variable no 6 :** *Je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu éthique et moral est expliqué par 2 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 2 % de la variance. Si ces facteurs expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
	$R^2 = 2\%$
<b>Résultats positifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande (<math>\beta = 0,13</math>)</li> </ul>	
<b>Résultats négatifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande (<math>\beta = -0,08</math>)</li> </ul>	

### Informations à retenir :

- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et alors plus ils trouvent admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande ( $\beta = 0,13$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et alors moins ils trouvent admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande ( $\beta = -0,08$ ).

## 16. LES VÉCUS MORAUX ET DÉONTOLOGIQUES LIÉS AU TRAVAIL

### Variables indépendantes :

#### a) Stratégies du faire-face au travail

- Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences
- Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur
- Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites
- Lorsqu'il me semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements

- Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions

### Variables dépendantes :

- les émotions biopsychologiques liées au travail
- les vécus moraux liés au travail
- les vécus éthiques liés au travail
- les vécus déontologiques liés au travail
- les vécus éthiques et déontologiques liés au travail
- les vécus éthiques et moraux liés au travail
- les vécus moraux et déontologiques liés au travail**
- les vécus moraux, éthiques et déontologiques

<p align="center"><b>Tableau 52</b>  <i>Régression multiple des stratégies du faire-face liées au travail (1 = jamais et 6 = très souvent) dont la contribution est apparue significative pour divers vécus moraux et déontologiques liés au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>  <i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i></p>			
<i>Divers vécus moraux et déontologiques liés au travail</i>	<i>Stratégies du faire-face liées au travail</i>	$\beta$	$R^2$
<i>Mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie (1=jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur</i>	- 0,11	0,02
	<i>Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions</i>	0,09	
<i>J'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie (1=jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur</i>	- 0,13	0,02
<i>La déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire (1=jamais et 6 = très souvent)</i>	<i>Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur</i>	- 0,10	0,03
	<i>Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions</i>	0,12	
	<i>Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites</i>	- 0,07	
<i>J'ai le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser ma conscience personnelle (1=je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<i>Lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements</i>	0,09	< 0,01



J'ai le sentiment que les normes administratives ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (1=je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites	- 0,17	0,04
	Lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements	0,11	
	Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur	- 0,11	
	Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences	0,08	

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES

**16.1 Variable no 1 :** *Mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu moral et déontologique est expliqué par 2 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 2 % de la variance. Si ces facteurs expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
	$R^2 = 2 \%$
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie (<math>\beta = 0,09</math>)</li> </ul>	
<b>Résultats négatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus que j'ai les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur et moins mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie (<math>\beta = - 0,11</math>)</li> </ul>	

### Informations à retenir :

- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux et au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, ils en informent leur employeur et alors moins leurs décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie ( $\beta = - 0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et alors plus leurs décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie ( $\beta = 0,09$ ).

**16.2 Variable no 2 :** *J'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu moral et déontologique est expliqué par un seul facteur associé aux stratégies du faire-face au travail. La capacité du facteur à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car cette variable explique seulement 2 % de la variance. Même si ce facteur explique peu de choses, attardons-nous à la nature de ce facteur et à son importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
Résultats négatifs	$R^2 = 2 \%$
<ul style="list-style-type: none"><li>Plus que j'ai les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur et moins j'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie (<math>\beta = -0,13</math>)</li></ul>	

**Informations à retenir :**

- Le facteur et son importance :
  - Plus répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux et au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, ils en informent leur employeur et alors moins ils éprouvent un conflit entre leurs valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie ( $\beta = -0,13$ ).

**16.3 Variable no 3 :** *La déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu moral et déontologique est expliqué par un ensemble de 3 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 3 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
Résultats positifs	$R^2 = 3 \%$
<ul style="list-style-type: none"><li>Plus les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et plus la déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire (<math>\beta = 0,12</math>)</li></ul>	
Résultats négatifs	
<ul style="list-style-type: none"><li>Plus que j'ai les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressors au travail, j'en informe mon employeur et moins la déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire (<math>\beta = -0,10</math>)</li><li>Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins la déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire (<math>\beta = -0,07</math>)</li></ul>	

### Informations à retenir :

- L'analyse montre qu'au niveau des stratégies du faire-face déployées au travail, les facteurs négatifs déterminent davantage le vécu en question. Toutefois, le bêta le plus fort revient aux facteurs positifs.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, ils militent pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions et alors plus la déontologie professionnelle les empêchent de venir en aide telle qu'ils voudraient moralement le faire ( $\beta = 0,12$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux et au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressés au travail, ils en informent leur employeur et alors moins la déontologie professionnelle les empêchent de venir en aide telle qu'ils voudraient moralement le faire ( $\beta = -0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et alors moins la déontologie professionnelle les empêchent de venir en aide telle qu'ils voudraient moralement le faire ( $\beta = -0,07$ ).

**16.4 Variable no 4 :** *J'ai le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser ma conscience personnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu moral et déontologique est expliqué par un seul facteur associé aux stratégies du faire-face au travail. La capacité du facteur à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car cette variable explique moins de 1 % de la variance. Même si ce facteur explique relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ce facteur et à son importance grâce au tableau qui suit :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
<b>Résultats positifs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plus il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements et plus j'ai le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser ma conscience personnelle (<math>\beta = 0,09</math>).</li></ul>	
$R^2 = < 0,01 \%$	

### Informations à retenir :

- Le facteur et son importance :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à eux seuls, ils puissent faire changer les conditions de travail, ils collaborent avec d'autres pour réclamer des changements et alors plus ils ont le

sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser leur conscience personnelle ( $\beta = 0,09$ ).

**16.5 Variable no 5 :** *J'ai le sentiment que les normes administratives ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu moral et déontologique est expliqué par un ensemble de 4 facteurs associés aux stratégies du faire-face au travail. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 4 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, attardons-nous à la nature de ces facteurs et à leur importance. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Stratégies du faire-face au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)	
	$R^2 = 4 \%$
<b>Résultats positifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plus il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements et plus j'ai le sentiment que les normes administratives ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (<math>\beta = 0,11</math>)</li> <li>Plus l'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences et plus j'ai le sentiment que les normes administratives ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (<math>\beta = 0,08</math>)</li> </ul>	
<b>Résultats négatifs</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plus qu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites et moins j'ai le sentiment que les normes administratives ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (<math>\beta = -0,17</math>)</li> <li>Plus que j'ai les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur et moins j'ai le sentiment que les normes administratives ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (<math>\beta = -0,11</math>)</li> </ul>	

### Informations à retenir :

- L'analyse montre qu'au niveau des stratégies du faire-face déployées au travail, les facteurs négatifs et positifs s'équivalent pour déterminer le vécu en question.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande de faire plus que ce qu'ils sont capables de faire, ils s'efforcent avant tout de respecter leurs limites et alors moins ils ont le sentiment que les normes administratives ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = -0,17$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'ils n'ont pas les ressources (en eux et au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, ils en informent leur employeur et alors moins ils ont le sentiment que les normes administratives ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = -0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'il semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à eux seuls, ils puissent faire changer les conditions de travail, ils collaborent avec d'autres pour réclamer des changements et alors plus ils ont le

sentiment que les normes administratives ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = 0,11$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que lorsqu'on leur demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de leurs compétences professionnelles, ils défendent leur champ de compétences et alors plus ils ont le sentiment que les normes administratives ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = 0,08$ ).

## 17. LES VÉCUS MORAUX, ÉTHIQUES ET DÉONTOLOGIQUES

### Variables indépendantes :

#### a) Stratégies du faire-face au travail

- Lorsqu'on me demande d'accomplir des tâches qui s'écartent de mes compétences professionnelles, je défends mon champ de compétences
- Lorsque je n'ai pas les ressources (en moi ou au sein de l'organisme) disponibles pour faire face aux stressseurs au travail, j'en informe mon employeur
- Lorsqu'on me demande de faire plus que ce que je suis capable de faire, je m'efforce avant tout de respecter mes limites
- Lorsqu'il me semble ne plus y avoir de solutions pour qu'à moi seul, je puisse faire changer les conditions de travail, je collabore avec d'autres pour réclamer des changements
- Si les décisions politiques concernant les services publics à la population en matière de santé et de services sociaux se font en vase clos, je milite pour un processus plus ouvert qui implique le plus de monde possible dans les choix et décisions

### Variables dépendantes :

- les émotions biopsychologiques liées au travail
- les vécus moraux liés au travail
- les vécus éthiques liés au travail
- les vécus déontologiques liés au travail
- les vécus éthiques et déontologiques liés au travail
- les vécus éthiques et moraux liés au travail
- les vécus moraux et déontologiques liés au travail
- les vécus moraux, éthiques et déontologiques**

<p align="center"><b>Tableau 53</b>  <i>Régression multiple des stratégies du faire-face liées au travail</i>  <i>(1 = jamais et 6 = très souvent)</i>  <i>dont la contribution est apparue significative</i>  <i>pour divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail</i>  <i>(1 = jamais et 6 = très souvent)</i>  <i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i></p>			
<i>Divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail</i>	<i>Stratégies du faire-face liées au travail</i>	$\beta$	$R^2$



## **TROISIÈME PARTIE DE LA DESCRIPTION DES RÉSULTATS : QUATRIÈME RÉGRESSION MULTIPLE PAS À PAS (RMPP)**

**Partie descriptive en lien avec la question de recherche suivante : est-ce qu'en ajoutant les opinions liées aux stratégies du faire-face aux observations (sur les facteurs structuro-organisationnels) et aux impressions (liées aux conditions de travail), on augmente la variance expliquée des variables dépendantes ?**

### **L'INCIDENCE DES TROIS GROUPES DE VARIABLES INDÉPENDANTES SUR LA VARIANCE EXPLIQUÉE DES VARIABLES DÉPENDANTES**

#### **Variables indépendantes :**

- a) Stratégies du faire-face au travail
- b) Observations sur les facteurs structuro-organisationnels
- c) Impressions liées aux conditions de travail

#### **Variables dépendantes :**

- a) diverses émotions biopsychologiques liées au travail
- b) divers vécus moraux liés au travail
- c) divers vécus éthiques liés au travail
- d) divers vécus déontologiques liés au travail
- e) divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail
- f) divers vécus éthiques et moraux liés au travail
- g) divers vécus moraux et déontologiques liés au travail
- h) divers vécus moraux, éthiques et déontologiques

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES

Pour les **diverses émotions biopsychologiques** liées au travail :

<b>Tableau 54- Émotions biopsychologiques</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail dont la contribution est apparue significative pour diverses émotions biopsychologiques liées au travail : variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>		<b>Tableau 54- Émotions biopsychologiques</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels, les impressions liées aux conditions de travail et des diverses stratégies du faire-face au travail dont la contribution est apparue significative pour diverses émotions biopsychologiques liées au travail : variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>	
<b>Émotions biopsychologiques liées au travail</b> <i>À cause des conditions dans lesquelles je travaille...</i>	$R^2$	$R^2$	<b>Réponse (oui ou non)</b> <i>Est-ce qu'en ajoutant les opinions liées aux stratégies du faire-face aux observations (sur les facteurs structuro-organisationnels) et aux impressions (liées aux conditions de travail), on augmente la variance expliquée des variables dépendantes ?</i>
1. j'éprouve du stress	0,21	0,24	1. Oui (écart : 3 pt)
2. J'éprouve de l'angoisse	0,18	0,21	2. Oui (écart : 3 pt)
3. Je vis de l'impuissance	0,23	0,26	3. Oui (écart : 3 pt)
4. J'éprouve de la frustration	0,24	0,27	4. Oui (écart : 3 pt)
5. J'éprouve du découragement	0,25	0,26	5. Oui (écart : 1 pt)
6. J'éprouve de la déception	0,29	0,29	6. Non
7. Je vis divers troubles digestifs	0,08	0,09	7. Oui (écart : 1pt)
8. Je suis agité et/ou incapable de tenir en place	0,10	0,14	8. Oui (écart : 4pt)
9. J'éprouve un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle	0,08	0,10	9. Oui (écart : 2pt)
10. J'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour	0,22	0,24	10. Oui (écart : 2pt)
11. Je me trouve incompétent	0,17	0,18	11. Oui (écart : 1pt)
12. J'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer	0,22	0,24	12. Oui (écart : 2pt)
13. J'ai peur de perdre mon emploi	0,16	0,19	13. Oui (écart : 3pt)
14. J'ai peur de perdre mon titre professionnel	0,13	0,14	14. Oui (écart : 1pt)
15. Je consomme des psychotropes	0,03	0,04	15. Oui (écart : 1pt)
16. Je consomme de l'alcool	-----	-----	Aucune variable n'a été saisie dans l'équation

On constate qu'en général, en ajoutant les opinions liées aux stratégies du faire-face aux observations (sur les facteurs structuro-organisationnels) et aux impressions (liées aux conditions de travail), il y a une faible augmentation de la variance. L'incidence des trois groupes de variables (observations, impressions et stratégies du faire-face) reste donc faible. La variance expliquée des émotions biopsychologiques pouvant atteindre dans les deux groupes 29 %.



Pour les **divers vécus moraux** liés au travail :

<b>Tableau 55- Vécus moraux</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail dont la contribution est apparue significative pour divers vécus moraux liés au travail : variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>		<b>Tableau 55- Vécus moraux</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels, les impressions liées aux conditions de travail et des diverses stratégies du faire-face au travail dont la contribution est apparue significative pour divers vécus moraux liés au travail : variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>	
<b>Vécus moraux liés au travail</b>	<b><math>R^2</math></b>	<b><math>R^2</math></b>	<b>Réponse (oui ou non)</b> Est-ce qu'en ajoutant les opinions liées aux stratégies du faire-face aux observations (sur les facteurs structuro-organisationnels) et aux impressions (liées aux conditions de travail), <b>on augmente la variance expliquée des variables dépendantes ?</b>
1. J'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles	0,14	0,14	1. Non
2. J'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles	0,16	0,17	2. Oui (écart : 1 pt)
3. J'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles	0,10	0,10	3. Non
4. J'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société	0,02	0,07	4. Oui (écart : 5 pt)
5. J'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés	0,08	0,12	5. Oui (écart : 4 pt)

On constate qu'en général, en ajoutant les opinions liées aux stratégies du faire-face aux observations (sur les facteurs structuro-organisationnels) et aux impressions (liées aux conditions de travail), il y a une faible augmentation de la variance. L'incidence des trois groupes de variables (observations, impressions et stratégies du faire-face) reste donc faible, car la variance expliquée des vécus moraux pouvant atteindre 17 %.

Pour les **divers vécus éthiques** liés au travail :

<b>Tableau 56- Vécus éthiques</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail dont la contribution est apparue significative pour divers vécus éthiques liés au travail : variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>		<b>Tableau 56- Vécus éthiques</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels, les impressions liées aux conditions de travail et des diverses stratégies du faire-face au travail dont la contribution est apparue significative pour divers vécus éthiques liés au travail : variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>	
<b>Vécus éthiques liés au travail</b>	<b><math>R^2</math></b>	<b><math>R^2</math></b>	<b>Réponse (oui ou non)</b> Est-ce qu'en ajoutant les opinions liées aux stratégies du faire-face aux observations (sur les facteurs structuro-organisationnels) et aux impressions (liées aux conditions de travail), <b>on augmente la variance expliquée des variables dépendantes ?</b>
1. Au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle	0,05	0,08	1. Oui (écart : 3 pt)
2. Au travail, je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles	0,02	0,01	2. Oui (écart : -1 pt)
3. Au travail, j'ai besoin de savoir comment bien agir	-----	-----	Aucune variable n'a été saisie dans l'équation
4. Au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile	0,02	0,06	4. Oui (écart : 4 pt)

On constate encore ici qu'en général, en ajoutant les opinions liées aux stratégies du faire-face aux observations (sur les facteurs structuro-organisationnels) et aux impressions (liées aux conditions de travail), il y a une faible augmentation de la variance. L'incidence des trois groupes de variables (observations, impressions et stratégies du faire-face) reste donc faible, car la variance expliquée des vécus éthiques pouvant atteindre 6 %.

Pour les **divers vécus déontologiques** liés au travail :

<b>Tableau 57- Vécus déontologiques</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail dont la contribution est apparue significative pour divers vécus déontologiques liés au travail : variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>		<b>Tableau 57- Vécus déontologiques</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels, les impressions liées aux conditions de travail et des diverses stratégies du faire-face au travail dont la contribution est apparue significative pour divers vécus déontologiques liés au travail : variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>	
<b>Vécus déontologiques liés au travail</b>	<b><math>R^2</math></b>	<b><math>R^2</math></b>	<b>Réponse (oui ou non)</b> Est-ce qu'en ajoutant les opinions liées aux stratégies du faire-face aux observations (sur les facteurs structuro-organisationnels) et aux impressions (liées aux conditions de travail), <b>on augmente la variance expliquée des variables dépendantes ?</b>
1. J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle	0,03	0,05	1. Oui (écart : 2 pt)
2. J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues	0,02	0,06	2. Oui (écart : 4 pt)
3. J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (administrateurs)	0,03	0,05	3. Oui (écart : 2 pt)
4. J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général	0,01	0,07	4. Oui (écart : 4 pt)
5. J'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession	< 0,01	0,04	5. Oui (écart : 3 pt)
6. J'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions	0,09	0,11	6. Oui (écart : 2 pt)

On constate encore ici qu'en général, en ajoutant les opinions liées aux stratégies du faire-face aux observations (sur les facteurs structuro-organisationnels) et aux impressions (liées aux conditions de travail), il y a une faible augmentation de la variance. L'incidence des trois groupes de variables (observations, impressions et stratégies du faire-face) reste donc faible, car la variance expliquée des vécus déontologiques pouvant atteindre 11 %.

Pour les **divers vécus éthiques et déontologiques** liés au travail :

<b>Tableau 58- Vécus éthiques et déontologiques</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail dont la contribution est apparue significative pour divers vécus éthiques déontologiques liés au travail : variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>		<b>Tableau 58- Vécus éthiques et déontologiques</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels, les impressions liées aux conditions de travail et des diverses stratégies du faire-face au travail dont la contribution est apparue significative pour divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail : variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>	
<b>Vécus éthiques et déontologiques liés au travail</b>	<b><math>R^2</math></b>	<b><math>R^2</math></b>	<b>Réponse (oui ou non)</b> Est-ce qu'en ajoutant les opinions liées aux stratégies du faire-face aux observations (sur les facteurs structuro-organisationnels) et aux impressions (liées aux conditions de travail), <b>on augmente la variance expliquée des variables dépendantes ?</b>
1. J'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique	0,01	0,03	1. Oui (écart : 2 pt)
2. Au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession	0,12	0,12	2. Non
3. J'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail	0,01	0,03	3. Oui (écart : 2 pt)
4. J'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail	0,04	0,05	4. Oui (écart : 1 pt)
5. Dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession	0,07	0,08	5. Oui (écart : 1 pt)
6. J'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme	0,25	0,26	6. Oui (écart : 1 pt)
7. Je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste	0,08	0,09	7. Oui (écart : 1 pt)

On constate encore ici qu'en général, en ajoutant les opinions liées aux stratégies du faire-face aux observations (sur les facteurs structuro-organisationnels) et aux impressions (liées aux conditions de travail), il y a une faible augmentation de la variance. L'incidence des trois groupes de variables (observations, impressions et stratégies du faire-face) reste donc faible, car la variance expliquée des vécus éthiques et déontologiques pouvant atteindre 26 %.

Pour les **divers vécus éthiques et moraux** liés au travail :

<b>Tableau 59- Vécus éthiques et moraux</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail dont la contribution est apparue significative pour divers vécus éthiques moraux liés au travail : variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>		<b>Tableau 59- Vécus éthiques et moraux</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels, les impressions liées aux conditions de travail et des diverses stratégies du faire-face au travail dont la contribution est apparue significative pour divers vécus éthiques moraux liés au travail : variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>	
<b>Vécus moraux et déontologiques liés au travail</b>	<b><math>R^2</math></b>	<b><math>R^2</math></b>	<b>Réponse (oui ou non)</b> Est-ce qu'en ajoutant les opinions liées aux stratégies du faire-face aux observations (sur les facteurs structuro-organisationnels) et aux impressions (liées aux conditions de travail), <b>on augmente la variance expliquée des variables dépendantes ?</b>
1. Au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles	0,05	0,06	1. Oui (écart : 1 pt)
2. Je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle	0,17	0,18	2. Oui (écart : 1 pt)
3. L'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession	0,13	0,13	3. Non
4. J'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle	0,03	0,03	4. Non
5. Si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser	0,02	0,03	5. Oui (écart : 1 pt)
6. Je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande.	0,01	0,02	6. Oui (écart : 1 pt)

On constate encore ici qu'en général, en ajoutant les opinions liées aux stratégies du faire-face aux observations (sur les facteurs structuro-organisationnels) et aux impressions (liées aux conditions de travail), il y a une très faible augmentation de la variance. L'incidence des trois groupes de variables (observations, impressions et stratégies du faire-face) reste donc faible, car la variance expliquée des vécus éthiques et moraux pouvant atteindre 18 %.

Pour les **divers vécus moraux et déontologiques** liés au travail :

<b>Tableau 60- Vécus moraux et déontologiques</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail dont la contribution est apparue significative pour divers vécus moraux et déontologiques liés au travail : variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>		<b>Tableau 60- Vécus moraux et déontologiques</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels, les impressions liées aux conditions de travail et des diverses stratégies du faire-face au travail dont la contribution est apparue significative pour divers vécus moraux et déontologiques liés au travail : variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>	
<b>Vécus éthiques moraux liés au travail</b>	<b><math>R^2</math></b>	<b><math>R^2</math></b>	<b>Réponse (oui ou non)</b> Est-ce qu'en ajoutant les opinions liées aux stratégies du faire-face aux observations (sur les facteurs structuro-organisationnels) et aux impressions (liées aux conditions de travail), <b>on augmente la variance expliquée des variables dépendantes ?</b>
1. Mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie	0,05	0,04	1. Oui (écart : -1 pt)
2. J'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie	0,08	0,09	2. Oui (écart : 1 pt)
3. La déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire	0,07	0,09	3. Oui (écart : 2 pt)
4. J'ai le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser ma conscience personnelle	< 0,01	< 0,01	4. Non
5. J'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle	0,14	0,15	5. Oui (écart : 1pt)

On constate encore ici qu'en général, en ajoutant les opinions liées aux stratégies du faire-face aux observations (sur les facteurs structuro-organisationnels) et aux impressions (liées aux conditions de travail), il y a une très faible augmentation de la variance. L'incidence des trois groupes de variables (observations, impressions et stratégies du faire-face) reste donc faible, car la variance expliquée des vécus moraux et déontologiques pouvant atteindre 15 %.

Pour les **divers vécus moraux, éthiques et déontologiques** liés au travail :

<b>Tableau 61- Vécus moraux, éthiques et déontologiques</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels et des impressions liées aux conditions de travail dont la contribution est apparue significative pour divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail : variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>		<b>Tableau 61- Vécus moraux, éthiques et déontologiques</b> <i>Régression multiple des observations sur les facteurs structuro-organisationnels, les impressions liées aux conditions de travail et des diverses stratégies du faire-face au travail dont la contribution est apparue significative pour divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail : variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>	
<i>Vécus éthiques moraux liés au travail</i>	$R^2$	$R^2$	<b>Réponse (oui ou non)</b> Est-ce qu'en ajoutant les opinions liées aux stratégies du faire-face aux observations (sur les facteurs structuro-organisationnels) et aux impressions (liées aux conditions de travail), <b>on augmente la variance expliquée des variables dépendantes ?</b>
1. Au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société	0,16	0,16	1. Non

On constate encore ici qu'en général, en ajoutant les opinions liées aux stratégies du faire-face aux observations (sur les facteurs structuro-organisationnels) et aux impressions (liées aux conditions de travail), il y a une très faible augmentation de la variance. L'incidence des trois groupes de variables (observations, impressions et stratégies du faire-face) reste donc faible, car la variance expliquée des vécus moraux, éthiques et déontologiques pouvant atteindre 16 %.

### **TROISIÈME PARTIE DE LA DESCRIPTION DES RÉSULTATS : CINQUIÈME RÉGRESSION MULTIPLE PAS À PAS (RMPP)**

**Partie descriptive en lien avec l'hypothèse suivante : plus les représentations morales, éthiques et déontologiques des travailleurs sociaux s'entrechoquent au travail avec les normes sociales, les normes organisationnelles et les normes professionnelles, plus elles sont affectées.**

### **L'IMPACT DU COMPOSÉ DE DIVERSES NORMES AU TRAVAIL SUR DIVERSES MODALITÉS DE L'ÉTAT PSYCHIQUE CHEZ LES RÉPONDANTS**

## 26. LES ÉMOTIONS BIOPSYCHOLOGIQUES

**Variables indépendantes : un composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales**

a) Les normes sociales :

- i. Ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles)
- ii. L'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur
- iii. Les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société

b) Les normes professionnelles :

- i. Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail
- ii. Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de guider la pratique des professionnels
- iii. Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables
- iv. Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'améliorer la qualité des services rendus par les professionnels
- v. Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général.
- vi. Les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides

c) Les normes organisationnelles :

- i. Les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population
- ii. Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement
- iii. Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit
- iv. Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique
- v. Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter
- vi. L'élaboration des normes organisationnelles en matière de santé et de services sociaux n'implique jamais le public

d) Les normes organisationnelles et sociales :

- i. Les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales
- ii. Le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux
- iii. Le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux
- iv. C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains
- v. Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux et la gestion des organisations de santé et de services sociaux



e) Les normes sociales et professionnelles :

- i. La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société
- ii. Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques dans l'appareil d'État et les dispositifs de gestion qui participent à la déprofessionnalisation du travail social
- iii. Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles

f) Les normes professionnelles et organisationnelles :

- i. La définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations
- ii. Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles
- iii. Les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles

a) Les normes professionnelles, sociales et organisationnelles :

- i. Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?
- ii. Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail

**Variables dépendantes :**

- a) **les émotions biopsychologiques liées au travail**
- b) les vécus moraux liés au travail
- c) les vécus éthiques liés au travail
- d) les vécus déontologiques liés au travail
- e) les vécus éthiques et déontologiques liés au travail
- f) les vécus éthiques et moraux liés au travail
- g) les vécus moraux et déontologiques liés au travail
- h) les vécus moraux, éthiques et déontologiques

<p align="center"><b>Tableau 62</b></p> <p align="center"><i>Régression multiple d'un composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord) dont la contribution est apparue significative pour diverses émotions biopsychologiques liées au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)</i></p> <p align="center"><i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i></p>			
<b>Émotions biopsychologiques liées au travail</b>	<b>Composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales</b>	$\beta$	$R^2$
À cause des conditions dans lesquelles je travaille...			
j'éprouve du stress	<p><b>Normes organisationnelles</b></p> <p>- Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter</p> <p><b>Normes professionnelles</b></p> <p>Les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides</p> <p>Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables</p> <p><b>Normes sociales</b></p> <p>- L'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur</p> <p>- Ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles)</p> <p><b>Normes organisationnelles et sociales</b></p> <p>- C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains</p> <p><b>Normes sociales et professionnelles</b></p> <p>- Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b></p> <p>- Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?</p> <p>-Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail</p>	<p>0,13</p> <p>0,06</p> <p>0,06</p> <p>-0,13</p> <p>0,09</p> <p>0,10</p> <p>0,07</p> <p>0,10</p> <p>0,08</p>	0,13

<i>j'éprouve de l'angoisse</i>	<p><b>Normes organisationnelles</b>  - Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit  - Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter</p> <p><b>Normes sociales</b>  - Ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles)  - L'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur</p> <p><b>Normes organisationnelles et sociales</b>  - Le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>  - Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail  - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?</p>	<p>0,09</p> <p>0,12</p> <p>0,13</p> <p>-0,10</p> <p>-0,09</p> <p>0,16</p> <p>0,13</p>	0,14
<i>je vis de l'impuissance</i>	<p><b>Normes professionnelles</b>  - Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail</p> <p><b>Normes organisationnelles</b>  - Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter  - Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit</p> <p><b>Normes organisationnelles et sociales</b>  - C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains  - Le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>  - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?</p>	<p>-0,06</p> <p>0,07</p> <p>0,11</p> <p>0,10</p> <p>0,17</p> <p>0,20</p>	0,24

<i>j'éprouve de la frustration</i>	<p><b>Normes organisationnelles</b> -Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit</p> <p><b>Normes professionnelles et organisationnelles</b> -La définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations</p> <p><b>Normes organisationnelles et sociales</b> - C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains -Les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ? -Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail</p>	<p>0,09</p> <p>0,12</p> <p>0,09</p> <p>- 0,06</p> <p>0,19</p> <p>0,10</p>	0,18
<i>j'éprouve du découragement</i>	<p><b>Normes sociales</b> -Les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État son un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société</p> <p><b>Normes organisationnelles</b> -Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit - Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter</p> <p><b>Normes organisationnelles et sociales</b> -Le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ? -Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail</p>	<p>0,07</p> <p>0,14</p> <p>0,14</p> <p>- 0,12</p> <p>0,21</p> <p>0,11</p>	0,20
<i>j'éprouve de la déception</i>	<p><b>Normes organisationnelles</b> - Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter -Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit -Les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population</p> <p><b>Normes organisationnelles et sociales</b> - C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains -Les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?</p>	<p>0,15</p> <p>0,08</p> <p>0,07</p> <p>0,14</p> <p>- 0,08</p> <p>0,21</p>	0,21

<i>je vis divers troubles digestifs</i>	<p><b>Normes organisationnelles</b>  - Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique  - Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit</p> <p><b>Normes professionnelles</b>  - Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'améliorer la qualité des services rendus par les professionnels</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>  - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?</p>	<p>0,10</p> <p>0,11</p> <p>0,07</p> <p>0,11</p>	0,06
<i>je suis agité et/ou incapable de tenir en place</i>	<p><b>Normes organisationnelles</b>  - Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique</p> <p><b>Normes sociales</b>  - Ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles)</p> <p><b>Normes organisationnelles et sociales</b>  - Le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux</p> <p><b>Normes sociales et professionnelles</b>  - Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques dans l'appareil d'État et les dispositifs de gestion qui participent à la déprofessionnalisation du travail social</p> <p><b>Normes organisationnelles et professionnelles</b>  - Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>  - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?</p>	<p>0,13</p> <p>0,09</p> <p>- 0,13</p> <p>0,08</p> <p>0,08</p> <p>0,15</p>	0,09
<i>j'éprouve un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle</i>	<p><b>Normes sociales</b>  - L'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur  - Ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles)</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>  - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?</p>	<p>- 0,13</p> <p>0,09</p> <p>0,26</p>	0,13

<p><i>j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour</i></p>	<p><b>Normes organisationnelles</b>  - Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter</p> <p><b>Normes sociales</b>  - L'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur</p> <p><b>Normes organisationnelles et sociales</b>  -Le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux  -Le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux</p> <p><b>Normes professionnelles et organisationnelles</b>  -La définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>  -Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail</p>	<p>0,22</p> <p>0,22</p> <p>- 0,07</p> <p>0,10</p> <p>- 0,07</p> <p>0,08</p> <p>0,11</p>	<p>0,22</p>
<p><i>je me trouve incompetent</i></p>	<p><b>Normes organisationnelles</b>  - Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter</p> <p><b>Normes organisationnelles et sociales</b>  - C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>  - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?</p>	<p>0,10</p> <p>0,14</p> <p>0,21</p>	<p>0,13</p>
<p><i>j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer</i></p>	<p><b>Normes organisationnelles</b>  -Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit  - Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter</p> <p><b>Normes organisationnelles et sociales</b>  -Le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>  - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?  -Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail</p>	<p>0,14</p> <p>0,08</p> <p>- 0,08</p> <p>0,27</p> <p>0,11</p>	<p>0,20</p>

<i>j'ai peur de perdre mon emploi</i>	<b>Normes organisationnelles</b> -Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique	0,09	0,07
	<b>Normes sociales</b> -Les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État son un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société	0,07	
	<b>Normes professionnelles et organisationnelles</b> -Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles	0,07	
	<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?	0,17	
<i>j'ai peur de perdre mon titre professionnel</i>	<b>Normes organisationnelles</b> - Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter	0,13	0,14
	<b>Normes professionnelles</b> -Les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides	0,10	
	<b>Normes sociales et professionnelles</b> -La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société	0,06	
	<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?	0,26	
<i>je consomme des psychotropes</i>	<b>Normes organisationnelles</b> -Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique	- 0,07	0,03
	<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?	0,20	
<i>je consomme de l'alcool</i>	<b>Normes sociales</b> -Les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État son un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société	0,08	0,03
	<b>Normes sociales et professionnelles</b> -La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société	- 0,10	
	<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?	0,10	

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES

**26.1 Variable no 1 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille : j'éprouve du stress (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 9 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 13 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 1 facteur est associé aux normes organisationnelles ; 2 aux normes professionnelles ; 2 aux normes sociales ; 1 aux normes organisationnelles et sociales ; 1 aux normes sociales et professionnelles et 2 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>- Plus je suis d'avis que le fait de ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles) et plus j'éprouve du stress (<math>\beta = 0,09</math>)</p> <p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>- Plus je suis d'avis que l'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur, moins j'éprouve du stress (<math>\beta = -0,13</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>- Plus les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, plus j'éprouve du stress (<math>\beta = 0,13</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>- Plus les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides, plus j'éprouve du stress (<math>\beta = 0,06</math>)</p> <p>- Plus les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables, plus j'éprouve du stress (<math>\beta = 0,06</math>)</p>
<p><b>Normes organisationnelles et sociales</b></p> <p><b>Résultats positifs</b></p> <p>- Plus c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, plus j'éprouve du stress (<math>\beta = 0,10</math>)</p>	<p><b>Normes organisationnelles et professionnelles</b></p>	<p><b>Normes sociales et professionnelles</b></p> <p><b>Résultats positifs</b></p> <p>- Plus les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, plus j'éprouve du stress (<math>\beta = 0,07</math>)</p>
<p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b></p> <p><b>Résultats positifs</b></p> <p>- Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, (que) j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus j'éprouve du stress (<math>\beta = 0,10</math>)</p> <p>- Plus le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, plus j'éprouve du stress (<math>\beta = 0,08</math>)</p>		



### Informations à retenir :

- L'analyse montre donc que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, alors plus ils éprouvent du stress ( $\beta = 0,13$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que l'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur, alors moins ils éprouvent du stress ( $\beta = -0,13$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que plus c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, alors plus ils éprouvent du stress ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, alors ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et plus ils éprouvent alors du stress ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que le fait de ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles), alors plus ils éprouvent du stress ( $\beta = 0,09$ ).
  - Plus que les répondants sont d'accord avec le fait que le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, alors plus ils éprouvent du stress ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, alors plus ils éprouvent du stress ( $\beta = 0,07$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides, alors plus ils éprouvent du stress ( $\beta = 0,06$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables, alors plus ils éprouvent du stress ( $\beta = 0,06$ ).

### 26.2 Variable no 2 : *À cause des conditions dans lesquelles je travaille : j'éprouve de l'angoisse (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 7 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 14 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux normes organisationnelles ; 2 aux normes sociales ; 1 aux normes organisationnelles et sociales et 2 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis que le fait de ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles), plus j'éprouve de l'angoisse (<math>\beta = 0,13</math>)</p> <p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis que l'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur, moins j'éprouve de l'angoisse (<math>\beta = -0,10</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, plus j'éprouve de l'angoisse (<math>\beta = 0,09</math>)</p> <p>-Plus les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, plus j'éprouve de l'angoisse (<math>\beta = 0,12</math>)</p>	<div><math>R^2 = 14 \%</math></div>
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>-Plus le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux, moins j'éprouve de l'angoisse (<math>\beta = -0,09</math>)</p>		
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont contraignantes, j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus j'éprouve de l'angoisse (<math>\beta = 0,13</math>)</p> <p>-Plus le fait de respecter les normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, plus j'éprouve de l'angoisse (<math>\beta = 0,16</math>)</p>		

### Informations à retenir :

- L'analyse montre encore une fois que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, alors plus ils éprouvent de l'angoisse ( $\beta = 0,16$ ).
  - plus que les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, alors ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et plus ils éprouvent alors de l'angoisse ( $\beta = 0,13$ ).

- Plus les répondants sont d'avis que le fait de ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles), alors plus ils éprouvent de l'angoisse ( $\beta = 0,13$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, alors plus ils éprouvent de l'angoisse ( $\beta = 0,12$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, alors plus ils éprouvent de l'angoisse ( $\beta = 0,09$ ).
- Plus que les répondants sont d'avis que l'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur, alors moins ils éprouvent de l'angoisse ( $\beta = -0,10$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux, alors moins ils éprouvent de l'angoisse ( $\beta = -0,09$ ).

**26.3 Variable no 3 : À cause des conditions dans lesquelles je travaille : je vis de l'impuissance (1 = jamais et 6 = très souvent).**

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 6 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 24 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 3 facteurs sont associés aux normes organisationnelles ; 1 aux normes professionnelles ; 1 aux normes organisationnelles et sociales et 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
	<u>Résultats positifs</u> -Plus les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, plus je vis de l'impuissance ( $\beta = 0,11$ ) -Plus les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, plus je vis de l'impuissance ( $\beta = 0,07$ )	<div style="text-align: right;"><math>R^2 = 24 \%</math></div> <u>Résultats négatifs</u> - Plus les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail, moins je vis de l'impuissance ( $\beta = -0,06$ )
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<u>Résultats positifs</u> -Plus c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, plus je vis de l'impuissance ( $\beta = 0,17$ ) -Plus le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux,		

plus je vis de l'impuissance ( $\beta = 0,10$ )		
<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		
<b>Résultats positifs</b>		
-Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont contraignantes, j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus je vis de l'impuissance ( $\beta = 0,20$ )		

### Informations à retenir :

- L'analyse montre encore une fois que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus que les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, alors ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et plus ils vivent de l'impuissance ( $\beta = 0,20$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'il soit difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, alors plus ils vivent de l'impuissance ( $\beta = 0,17$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, alors plus ils vivent de l'impuissance ( $\beta = 0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, alors plus ils vivent de l'impuissance ( $\beta = 0,07$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux, alors plus ils vivent de l'impuissance ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail, alors moins ils vivent de l'impuissance ( $\beta = -0,06$ ).

**26.4 Variable no 4 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille : j'éprouve de la frustration (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 6 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 18 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux normes organisationnelles et sociales ; 2 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles ; 1 aux normes organisationnelles ; 1 aux normes professionnelles et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
	<u>Résultats positifs</u> -Plus les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, plus j'éprouve de la frustration ( $\beta = 0,09$ )	$R^2 = 18 \%$
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<u>Résultats positifs</u> -Plus c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, plus j'éprouve de la frustration ( $\beta = 0,09$ )  <u>Résultats négatifs</u> -Moins les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales, plus j'éprouve de la frustration ( $\beta = -0,06$ )	<u>Résultats positifs</u> -Plus la définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations, plus j'éprouve de la frustration ( $\beta = 0,12$ )	
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		
<u>Résultats positifs</u> -Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont contraignantes, j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus j'éprouve de la frustration ( $\beta = 0,19$ ) -Plus le fait de respecter les normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, plus j'éprouve de la frustration ( $\beta = 0,10$ )		

### Informations à retenir :

- L'analyse montre encore que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus ils éprouvent de la frustration ( $\beta = 0,19$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que la définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations, alors plus ils éprouvent de la frustration ( $\beta = 0,12$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève aux professionnels toute la dimension créative à son travail, alors plus ils éprouvent de la frustration ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, alors plus ils éprouvent de la frustration ( $\beta = 0,09$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, alors plus ils éprouvent de la frustration ( $\beta = 0,09$ ).
- Moins les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales, alors plus ils éprouvent de la frustration ( $\beta = -0,06$ ).

**26.5 Variable no 5 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille : j'éprouve du découragement (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 6 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 20 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux normes organisationnelles ; 2 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles ; 1 aux normes sociales ; 1 aux normes organisationnelles et sociales. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<u>Résultats positifs</u> -Plus je suis d'avis que les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, plus j'éprouve du découragement ( $\beta = 0,07$ )	<u>Résultats positifs</u> -Plus les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, plus j'éprouve du découragement ( $\beta = 0,14$ ) -Plus les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, plus j'éprouve du découragement ( $\beta = 0,14$ )	$R^2 = 20 \%$
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<u>Résultats négatifs</u> -Plus le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux, moins j'éprouve du découragement ( $\beta = -0,12$ )		
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		
<u>Résultats positifs</u> -Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont contraignantes, j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus j'éprouve du découragement ( $\beta = 0,21$ ) -Plus le fait de respecter les normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, plus j'éprouve du découragement ( $\beta = 0,11$ )		

### Informations à retenir :

- L'analyse montre de nouveau que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus que les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus ils éprouvent du découragement ( $\beta = 0,21$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, alors plus ils éprouvent du découragement ( $\beta = 0,14$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, alors plus ils éprouvent du découragement ( $\beta = 0,14$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux, alors plus ils éprouvent du découragement ( $\beta = -0,12$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève aux professionnels toute la dimension créative à son travail, alors plus ils éprouvent du découragement ( $\beta = 0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, alors plus ils éprouvent du découragement ( $\beta = 0,09$ ).

**26.6 Variable no 6 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille : j'éprouve de la déception (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 6 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 21 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 3 facteurs sont associés aux normes organisationnelles ; 2 aux normes organisationnelles et sociales ; 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<u>Résultats positifs</u>	<u>Résultats positifs</u> -Plus les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, plus j'éprouve de la déception ( $\beta = 0,08$ ) -Plus les critères organisationnels d'un travail	$R^2 = 21 \%$

	jugé compétent sont difficiles à respecter, plus j'éprouve de la déception ( $\beta = 0,15$ ) -Plus les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population, plus j'éprouve de la déception ( $\beta = 0,07$ )	
<b>Normes organisationnelles et sociales</b>	<b>Normes organisationnelles et professionnelles</b>	<b>Normes sociales et professionnelles</b>
<u><b>Résultats positifs</b></u>  -Plus c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, plus j'éprouve de la déception ( $\beta = 0,14$ )  <u><b>Résultats négatifs</b></u>  -Plus les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales, moins j'éprouve de la déception ( $\beta = -0,08$ )		
<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		
<u><b>Résultats positifs</b></u>  -Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont contraignantes, j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus j'éprouve de la déception ( $\beta = 0,21$ )		

### Informations à retenir :

- On note cette tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus que les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus ils éprouvent de la déception ( $\beta = 0,21$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, alors plus ils éprouvent de la déception ( $\beta = 0,15$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, alors plus ils éprouvent de la déception ( $\beta = 0,14$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales, alors plus ils éprouvent de la déception ( $\beta = -0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, alors plus ils éprouvent de la déception ( $\beta = 0,08$ ).



- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population, alors plus ils éprouvent de la déception ( $\beta = 0,07$ ).

**26.7 Variable no 7 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille : je vis des troubles digestifs (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 4 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 6 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux normes organisationnelles ; 1 aux normes professionnelles ; 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, plus je vis des troubles digestifs (<math>\beta = 0,11</math>)</p> <p>-Plus les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, plus je vis des troubles digestifs (<math>\beta = 0,10</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>- Plus les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'améliorer la qualité des services rendus par les professionnels, plus je vis des troubles digestifs (<math>\beta = 0,07</math>)</p>
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont contraignantes, j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus je vis des troubles digestifs (<math>\beta = 0,11</math>)</p>		

### Informations à retenir :

- On note cette tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, alors plus ils vivent des troubles digestifs ( $\beta = 0,11$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus ils vivent divers troubles digestifs ( $\beta = 0,11$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, alors plus ils vivent divers troubles digestifs ( $\beta = 0,10$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'améliorer la qualité des services rendus par les professionnels, alors plus ils vivent divers troubles digestifs ( $\beta = 0,07$ ).

**26.8 Variable no 8 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille : je suis agité et/ou incapable de tenir en place (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 6 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 9 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 1 facteur est associé aux normes organisationnelles ; 1 aux normes sociales ; 1 aux normes organisationnelles et sociales ; 1 aux normes sociales et professionnelles ; 1 aux normes organisationnelles et professionnelles ; 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<u>Résultats positifs</u> -Plus je suis d'avis que le fait de ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles), plus je suis agité et/ou incapable de tenir en place ( $\beta = 0,09$ )	<u>Résultats positifs</u> -Plus les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, plus je suis agité et/ou incapable de tenir en place ( $\beta = 0,13$ )	$R^2 = 9 \%$
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<u>Résultats négatifs</u> -Plus le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux, moins je suis agité et/ou incapable de tenir en place ( $\beta = -0,13$ )	<u>Résultats positifs</u> -Plus je suis d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, plus je suis agité et/ou incapable de tenir en place ( $\beta = 0,08$ )	<u>Résultats positifs</u> -Plus il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques dans l'appareil d'État et les dispositifs de gestion qui participent à la déprofessionnalisation du travail social, plus je suis agité et/ou incapable de tenir en place ( $\beta = 0,08$ )
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		
<u>Résultats positifs</u> -Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont contraignantes, j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus je suis agité et/ou incapable de tenir en place ( $\beta = 0,15$ )		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus ils sont agités et/ou incapables de tenir en place ( $\beta = 0,15$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, alors plus ils sont agités et/ou incapables de tenir en place ( $\beta = 0,13$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que le fait de ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles) et alors plus ils sont agités et/ou incapables de tenir en place ( $\beta = 0,09$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques dans l'appareil d'État et les dispositifs de gestion qui participent à la déprofessionnalisation du travail social, alors plus ils sont agités/ou incapables de tenir en place ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, alors plus ils sont agités/ou incapables de tenir en place ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux, alors moins ils sont agités et/ou incapables de tenir en place ( $\beta = - 0,08$ ).

**26.9 Variable no 9 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille : j'ai un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 3 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 13 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux normes sociales et 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis que le fait de ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles), plus j'ai un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle (<math>\beta = 0,09</math>)</p> <p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis que l'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur, moins j'ai un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle (<math>\beta = -0,13</math>)</p>		<div><math>R^2 = 13 \%</math></div>
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont contraignantes, j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus j'ai un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle (<math>\beta = 0,26</math>)</p>		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus ils ont un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle ( $\beta = 0,26$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que l'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur, alors moins ils ont un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle ( $\beta = -0,13$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que le fait de ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que de ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles), alors plus ils ont un manque d'empathie relativement aux problèmes vécus par la clientèle ( $\beta = 0,09$ ).

**26.10 Variable no 10 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille : j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 6 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 22 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux normes organisationnelles et sociales ; 1 aux normes organisationnelles ; 1 aux normes sociales ; 1 aux normes organisationnelles et professionnelles ; 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<u>Résultats négatifs</u> -Plus je suis d'avis que l'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur, moins j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour ( $\beta = -0,07$ )	<u>Résultats positifs</u> -Plus les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, plus j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour ( $\beta = 0,22$ )	$R^2 = 22\%$
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<u>Résultats positifs</u> -Plus le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux, plus j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour ( $\beta = 0,10$ )  <u>Résultats négatifs</u> -Plus le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux, moins j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour ( $\beta = -0,07$ )	<u>Résultats positifs</u> -Plus la définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations, plus j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour ( $\beta = 0,08$ )	
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		
<u>Résultats positifs</u> -Plus le fait de respecter les normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, plus j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour ( $\beta = 0,11$ )		

**Informations à retenir :**

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :

- plus les répondants sont d'accord avec le fait que les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, alors plus ils ont de la difficulté à tenir leurs dossiers-clients à jour ( $\beta = 0,22$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus ils ont de la difficulté à tenir leurs dossiers-clients à jour ( $\beta = 0,11$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux, alors plus ils ont de la difficulté à tenir leurs dossiers-clients à jour ( $\beta = 0,10$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que la définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations, alors plus ils ont de la difficulté à tenir leurs dossiers-clients à jour ( $\beta = 0,08$ ).
- Plus les répondants sont d'avis que l'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur, alors moins ils ont de la difficulté à tenir leurs dossiers-clients à jour ( $\beta = -0,07$ ).
- plus les répondants sont d'accord avec le fait que le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux, alors moins ils ont de la difficulté à tenir leurs dossiers-clients à jour ( $\beta = -0,07$ ).

**26.11 Variable no 11 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille : je me trouve incompétent (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 3 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 13 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 1 facteur est associé aux normes organisationnelles et 1 aux normes organisationnelles et sociales ; 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
	<u>Résultats positifs</u> -Plus les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, plus je me trouve incompétent ( $\beta = 0,10$ )	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; float: right;"><math>R^2 = 13\%</math></div>
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<u>Résultats positifs</u> -Plus c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, plus je me trouve incompétent ( $\beta = 0,14$ )		

Normes professionnelles, sociales et organisationnelles
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont contraignantes, j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus je me trouve incompetent (<math>\beta = 0,21</math>)</p>

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus ils se trouvent incompetents ( $\beta = 0,21$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'il soit difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, alors plus ils se trouvent incompetents ( $\beta = 0,14$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, alors plus ils se trouvent incompetents ( $\beta = 0,10$ ).

**26.12 Variable no 12 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille : j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 5 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 20 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux normes organisationnelles ; 1 aux normes organisationnelles et sociales ; 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, plus j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer (<math>\beta = 0,08</math>)</p> <p>-Plus les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, plus j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer (<math>\beta = 0,14</math>)</p>	<p><math>R^2 = 20 \%</math></p>

Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<b>Résultats négatifs</b>		
-Plus le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux, moins j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer ( $\beta = -0,08$ )		
<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		
<b>Résultats positifs</b>		
-Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont contraignantes, j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer ( $\beta = 0,27$ ) -Plus le fait de respecter les normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, plus j'ai le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer ( $\beta = 0,11$ )		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus ils ont le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer ( $\beta = 0,27$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, alors plus ils ont le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer ( $\beta = 0,14$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles enlèvent au professionnel toute la dimension créative à son travail, alors plus ils ont le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer ( $\beta = 0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, alors plus ils ont le sentiment qu'il n'y a plus rien à espérer ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux, alors moins ils ont le sentiment qu'il n'y a rien à espérer ( $\beta = -0,08$ ).

**26.13 Variable no 13 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille : j'ai peur de perdre mon emploi (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 4 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 7 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils



sont répartis de la façon suivante : 1 facteur est associé aux normes organisationnelles ; 1 aux normes sociales ; 1 aux normes professionnelles et organisationnelles ; 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<u>Résultats positifs</u> -Plus je suis d'avis que les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, plus j'ai peur de perdre mon emploi ( $\beta = 0,07$ )	<u>Résultats positifs</u> -Plus les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, plus j'ai peur de perdre mon emploi ( $\beta = 0,09$ )	$R^2 = 7 \%$
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
	<u>Résultats négatifs</u> -Plus je suis d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, plus j'ai peur de perdre mon emploi ( $\beta = 0,07$ )	
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		
<u>Résultats positifs</u> -Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont contraignantes, j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus j'ai peur de perdre mon emploi ( $\beta = 0,17$ )		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus ils ont peur de perdre leur emploi ( $\beta = 0,17$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, alors plus ils ont peur de perdre leur emploi ( $\beta = 0,09$ ).
  - Plus que les répondants sont d'avis que les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, alors plus ils ont peur de perdre leur emploi ( $\beta = 0,07$ ).

- Plus les répondants sont d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, alors plus ils ont peur de perdre leur emploi ( $\beta = 0,07$ ).

**26.14 Variable no 14 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille : j'ai peur de perdre mon titre professionnel (1 = jamais et 6 = très souvent)*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 4 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 14 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 1 facteur est associé aux normes organisationnelles ; 1 aux normes professionnelles ; 1 aux normes sociales et professionnelles ; 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
	<u>Résultats positifs</u> -Plus les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, plus j'ai peur de perdre mon titre professionnel ( $\beta = 0,13$ )	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; float: right;"><math>R^2 = 14\%</math></div> <u>Résultats positifs</u> -Plus les normes qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides, plus j'ai peur de perdre mon titre professionnel ( $\beta = 0,10$ )
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
		<u>Résultats positifs</u> -Plus la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, plus j'ai peur de perdre mon titre professionnel ( $\beta = 0,06$ )
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		
<u>Résultats positifs</u> -Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont contraignantes, j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus j'ai peur de perdre mon titre professionnel ( $\beta = 0,26$ )		

**Informations à retenir :**

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se

demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus ils ont peur de perdre leur titre professionnel ( $\beta = 0,26$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, alors plus ils ont peur de perdre leur titre professionnel ( $\beta = 0,13$ ).
- Plus que les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides, alors plus ils ont peur de perdre leur titre professionnel ( $\beta = 0,10$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, alors plus ils ont peur de perdre leur titre professionnel ( $\beta = 0,06$ ).

**26.15 Variable no 15 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille : je consomme des psychotropes (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par 2 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 3 % de la variance. Si ces facteurs expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 1 facteur est associé aux normes organisationnelles et 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
	<u>Résultats négatifs</u> -Plus les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, moins je consomme des psychotropes ( $\beta = -0,07$ )	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"><math>R^2 = 3\%</math></div>
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		
<u>Résultats positifs</u> -Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont contraignantes, j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus je consomme des psychotropes ( $\beta = 0,20$ )		

#### Informations à retenir :

- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus ils consomment des psychotropes ( $\beta = 0,20$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, alors moins ils vont consommer des psychotropes ( $\beta = -0,07$ ).

**26.16 Variable no 16 :** *À cause des conditions dans lesquelles je travaille : je consomme de l'alcool (1 = jamais et 6 = très souvent).*

L'émotion biopsychologique est expliquée par un ensemble de 3 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 3 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 1 facteur est associé aux normes sociales ; 1 aux normes sociales et professionnelles ; 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<u>Résultats positifs</u> -Plus je suis d'avis que les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, plus je consomme de l'alcool ( $\beta = 0,08$ )		$R^2 = 3 \%$
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
		<u>Résultats négatifs</u> -Plus la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, moins je consomme de l'alcool ( $\beta = -0,10$ )
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		
<u>Résultats positifs</u> -Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont contraignantes, j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus je consomme de l'alcool ( $\beta = 0,10$ )		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, alors moins ils vont consommer de l'alcool ( $\beta = -0,10$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus ils consomment de l'alcool ( $\beta = 0,10$ ).
- Plus les répondants sont d'avis que les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, alors plus ils consomment de l'alcool ( $\beta = 0,08$ ).

## 27. LES VÉCUS MORAUX

**Variables indépendantes : un composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales**

- a) Les normes sociales :
- b) Les normes professionnelles :
- c) Les normes organisationnelles :
- d) Les normes organisationnelles et sociales :
- e) Les normes sociales et professionnelles :
- f) Les normes professionnelles et organisationnelles :
- b) Les normes professionnelles, sociales et organisationnelles :

**Variables dépendantes :**

- a) les émotions biopsychologiques liées au travail
- b) les vécus moraux liés au travail**
- c) les vécus éthiques liés au travail
- d) les vécus déontologiques liés au travail
- e) les vécus éthiques et déontologiques liés au travail
- f) les vécus éthiques et moraux liés au travail
- g) les vécus moraux et déontologiques liés au travail
- h) les vécus moraux, éthiques et déontologiques

<p align="center"><b>Tableau 63</b>  <i>Régression multiple d'un composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord) dont la contribution est apparue significative</i>  <i>pours divers vécus moraux liés au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>  <i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i></p>			
<b>Vécus moraux liés au travail</b>	<b>Composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b><math>R^2</math></b>
<i>J'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<b>Normes organisationnelles</b> - Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter	0,09	0,14
	<b>Normes organisationnelles et sociales</b> - C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains	0,08	
	<b>Normes sociales et professionnelles</b> - Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles - La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société	0,08 -0,06	
	<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?	0,24	
<i>J'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<b>Normes organisationnelles</b> - Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter	0,09	0,16
	<b>Normes sociales</b> - L'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur	-0,07	
	<b>Normes organisationnelles et sociales</b> - C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains	0,13	
	<b>Normes sociales et professionnelles</b> - Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles <b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?	0,08 0,23	
<i>J'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<b>Normes organisationnelles</b> - Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter	0,10	0,12
	<b>Normes organisationnelles et sociales</b> - C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains	0,11	
	<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?	0,21	

<p><i>J'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société</i> (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</p>	<p><b>Normes organisationnelles</b> -Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit - Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter</p> <p><b>Normes professionnelles</b> -Les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides -Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail</p> <p><b>Normes organisationnelles et sociales</b> -Le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> -Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail</p>	<p>0,07 0,10 0,11 0,10 0,10 -0,11</p>	<p>0,05</p>
<p><i>J'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés</i> (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</p>	<p><b>Normes sociales</b> - L'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur</p> <p><b>Normes professionnelles</b> -Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général</p> <p><b>Normes professionnelles et organisationnelles</b> -Les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles</p> <p><b>Normes organisationnelles et sociales</b> - C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ? -Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail</p>	<p>0,08 0,21 -0,10 0,12 -0,09 -0,09</p>	<p>0,10</p>

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES

**27.1 Variable no 1 :** *J'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès ces clientèles* (1 = jamais et 6 = très souvent).

Le vécu moral est expliqué par un ensemble de 5 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 14 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux normes organisationnelles et sociales ; 1 aux normes organisationnelles ; 1 aux normes sociales et professionnelles ; 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
	<u>Résultats positifs</u> - Plus les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, plus j'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles ( $\beta = 0,09$ )	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; float: right;"><math>R^2 = 14 \%</math></div>
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<u>Résultats positifs</u> - Plus c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, plus j'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles ( $\beta = 0,08$ )		<u>Résultats positifs</u> - Plus les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, plus j'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles ( $\beta = 0,08$ )  <u>Résultats négatifs</u> - Plus je suis d'avis que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, moins j'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles ( $\beta = -0,06$ )
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		
<u>Résultats positifs</u> - Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, (que) j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus j'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles ( $\beta = 0,24$ )		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus ils éprouvent du remords face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = 0,24$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, alors plus ils éprouvent du remords face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = 0,09$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'il soit difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, alors plus ils éprouvent du remords face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, alors plus



ils éprouvent du remords face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = 0,08$ ).

- Plus les répondants sont d'avis que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, alors moins ils éprouvent du remords face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = -0,06$ )

## 27.2 Variable no 2 : J'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent).

Le vécu moral est expliqué par un ensemble de 5 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 16 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 1 facteur est associé aux normes organisationnelles ; 1 aux normes sociales ; 1 aux normes organisationnelles et sociales ; 1 aux normes sociales et professionnelles ; 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<u>Résultats négatifs</u> -Plus je suis d'avis que l'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur, moins j'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles ( $\beta = -0,07$ )	<u>Résultats positifs</u> - Plus les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, plus j'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles ( $\beta = 0,09$ )	$R^2 = 16 \%$
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<u>Résultats positifs</u> -Plus c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, plus j'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles ( $\beta = 0,13$ )		<u>Résultats positifs</u> -Plus les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, plus j'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles ( $\beta = 0,08$ )
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		
<u>Résultats positifs</u> -Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, (que) j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus j'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles ( $\beta = 0,23$ )		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus ils éprouvent de la culpabilité face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = 0,23$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'il soit difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, alors plus ils éprouvent de la culpabilité face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = 0,13$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, alors plus ils éprouvent de la culpabilité face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = 0,09$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, alors plus ils éprouvent de la culpabilité face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que l'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur, alors moins ils éprouvent de la culpabilité face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = -0,07$ ).

**27.3 Variable no 3 :** *J'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès ces clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu moral est expliqué par un ensemble de 3 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 12 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 1 facteur est associé aux normes organisationnelles ; 1 aux normes organisationnelles et sociales ; 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
	<u>Résultats positifs</u> - Plus les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, plus j'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles ( $\beta = 0,10$ )	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; float: right;"><math>R^2 = 12 \%</math></div>
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<u>Résultats positifs</u> - Plus c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, plus j'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles ( $\beta = 0,11$ )		
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		
<u>Résultats positifs</u> - Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, (que) j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus j'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles ( $\beta = 0,21$ )		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus ils éprouvent de la honte face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = 0,21$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'il soit difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, alors plus ils éprouvent de la honte face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = 0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, alors plus ils éprouvent de la honte face à la façon dont ils interviennent auprès des clientèles ( $\beta = 0,10$ ).

**27.4 Variable no 4 :** *J'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu moral est expliqué par un ensemble de 6 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 5 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux normes organisationnelles ; 2 aux normes professionnelles ; 1 aux normes organisationnelles et sociales ; 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
	<p><u>Résultats positifs</u></p> <p>- Plus les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, plus j'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société (<math>\beta = 0,10</math>)</p> <p>- Plus les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, plus j'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société (<math>\beta = 0,07</math>)</p>	<p><u>Résultats positifs</u></p> <p>- Plus les normes qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides, plus j'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société (<math>\beta = 0,11</math>)</p> <p>- Plus les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail, plus j'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société (<math>\beta = 0,10</math>)</p>
		$R^2 = 5 \%$
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<p><u>Résultats positifs</u></p> <p>- Plus le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux, plus j'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société (<math>\beta = 0,10</math>)</p>		
<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		
<p><u>Résultats négatifs</u></p> <p>- Plus le fait de respecter les normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, moins j'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société plus j'éprouve du découragement (<math>\beta = -0,11</math>)</p>		

#### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève aux professionnels toute la dimension créative à leur travail, alors moins ils ont le sentiment que leur travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société ( $\beta = -0,11$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides, alors plus ils ont le sentiment que leur travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société ( $\beta = 0,11$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, alors plus ils ont le sentiment que leur travail est utile pour promouvoir une juste distribution de la richesse au sein de la société ( $\beta = 0,10$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux, alors plus ils ont le sentiment que leur travail est utile pour promouvoir une juste distribution de la richesse au sein de la société ( $\beta = 0,10$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail, alors plus ils ont le sentiment que leur travail est utile pour promouvoir une juste distribution de la richesse au sein de la société ( $\beta = 0,10$ ).
- plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, alors plus ils ont le sentiment que leur travail est utile pour promouvoir une juste distribution de la richesse au sein de la société ( $\beta = 0,07$ ).

**27.5 Variable no 5 :** *J'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu moral est expliqué par un ensemble de 6 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 10 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 1 facteur est associé aux normes sociales ; 1 aux normes professionnelles ; 1 aux normes professionnelles et organisationnelles ; 1 aux normes organisationnelles et sociales ; 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis que l'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur, plus j'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (<math>\beta = 0,08</math>)</p>		<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général, plus j'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (<math>\beta = 0,21</math>)</p>

<b>Normes organisationnelles et sociales</b>	<b>Normes organisationnelles et professionnelles</b>	<b>Normes sociales et professionnelles</b>
<u>Résultats positifs</u> -Plus c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, plus j'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés ( $\beta = 0,12$ )	<u>Résultats négatifs</u> -Plus les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles, moins j'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés ( $\beta = -0,10$ )	
<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		
<u>Résultats négatifs</u> -Plus le fait de respecter les normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, moins j'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés ( $\beta = -0,09$ ) -Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, (que) j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et moins j'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés ( $\beta = -0,09$ )		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non) puisse déterminer ce type vécu au travail. On note aussi la présence d'un nombre équivalent de facteurs positifs et de facteurs négatifs.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général, alors plus ils ont le sentiment que leur travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés ( $\beta = 0,21$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'il soit difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, alors plus ils ont le sentiment que leur travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés ( $\beta = 0,12$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que l'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur, alors plus ils ont le sentiment que leur travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles, alors moins ils ont le sentiment que leur travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés ( $\beta = -0,10$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors moins ils ont le sentiment que leur travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés ( $\beta = -0,09$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, alors moins ils ont le sentiment que leur travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés ( $\beta = -0,09$ ).

## 28. LES VÉCUS ÉTHIQUES LIÉS AU TRAVAIL

**Variables indépendantes : un composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales**

- a) Les normes sociales :
- b) Les normes professionnelles :
- c) Les normes organisationnelles :
- d) Les normes organisationnelles et sociales :
- e) Les normes sociales et professionnelles :
- f) Les normes professionnelles et organisationnelles :
- g) Les normes professionnelles, sociales et organisationnelles :

**Variables dépendantes :**

- a) les émotions biopsychologiques liées au travail
- b) les vécus moraux liés au travail
- c) **les vécus éthiques liés au travail**
- d) les vécus déontologiques liés au travail
- e) les vécus éthiques et déontologiques liés au travail
- f) les vécus éthiques et moraux liés au travail
- g) les vécus moraux et déontologiques liés au travail
- h) les vécus moraux, éthiques et déontologiques

<p align="center"><b>Tableau 64</b></p> <p align="center"><i>Régression multiple d'un composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord) dont la contribution est apparue significative pour divers vécus éthiques liés au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)</i></p> <p align="center"><i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i></p>			
<b>Vécus éthiques liés au travail</b>	<b>Composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales</b>	$\beta$	$R^2$
<i>Au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle</i>	<p><b>Normes organisationnelles</b> - Les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population</p> <p><b>Normes sociales</b> - L'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?</p>	<p>0,09</p> <p>0,12</p> <p>-0,15</p>	0,04
<i>Au travail, je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles</i>	<p><b>Normes organisationnelles</b> - Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique - Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter</p> <p><b>Normes sociales</b> - Les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État son un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société - Ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles)</p> <p><b>Normes professionnelles et organisationnelles</b> - Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?</p>	<p>0,11</p> <p>-0,08</p> <p>0,07</p> <p>0,07</p> <p>0,08</p> <p>-0,07</p>	0,03
<i>Au travail, j'ai besoin de savoir comment bien agir</i>	<p><b>Normes sociales</b> - Les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État son un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société</p> <p><b>Normes professionnelles et organisationnelles</b> - Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles</p> <p><b>Normes sociales et professionnelles</b> - La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société</p>	<p>0,07</p> <p>0,09</p> <p>0,07</p>	0,02



Au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile	<b>Normes organisationnelles</b> - Les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population	0,08	0,09
	<b>Normes professionnelles</b> - Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de guider la pratique des professionnels	0,08	
	<b>Normes sociales</b> - Les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société	0,09	
	<b>Normes organisationnelles et sociales</b> - C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains - Le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux	0,10	
	<b>Normes sociales et professionnelles</b> - La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société	-0,07	
	<b>Normes professionnelles et organisationnelles</b> - Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles	0,10	

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES

**28.1 Variable no 1 :** *Au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique est expliqué par un ensemble de 3 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 4 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 1 facteur est associé aux normes organisationnelles ; 1 aux normes sociales ; 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<u>Résultats positifs</u> - Plus je suis d'avis que l'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur, plus qu'au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle ( $\beta = 0,12$ )	<u>Résultats positifs</u> - Plus les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population, plus qu'au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle ( $\beta = 0,09$ )	$R^2 = 4 \%$
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		

**Résultats négatifs**

-Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, (que) j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et moins au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle ( $\beta = -0,15$ )

**Informations à retenir :**

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors moins au travail, ils choisissent les valeurs qui guident leur conduite professionnelle ( $\beta = -0,15$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que l'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur, alors plus ils choisissent les valeurs qui guident leur conduite professionnelle ( $\beta = 0,12$ ).
  - plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population, alors plus ils choisissent les valeurs qui guident leur conduite professionnelle ( $\beta = 0,09$ ).

**28.2 Variable no 2 :** *Au travail, je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique est expliqué par un ensemble de 6 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 3 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux normes organisationnelles ; 2 aux normes sociales ; 1 aux normes professionnelles et organisationnelles ; 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<b>Résultats positifs</b> -Plus je suis d'avis que le fait de ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles), plus qu'au travail, je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles ( $\beta = 0,07$ ) -Plus je suis d'avis que les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, plus qu'au travail, je me	<b>Résultats positifs</b> - Plus que les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, plus qu'au travail, je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles ( $\beta = 0,11$ ) <b>Résultats négatifs</b> - Plus les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, moins qu'au travail, je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; float: right;"><math>R^2 = 3 \%</math></div>

demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles ( $\beta = 0,07$ )	des clientèles ( $\beta = - 0,08$ )	
<b>Normes organisationnelles et sociales</b>	<b>Normes organisationnelles et professionnelles</b>	<b>Normes sociales et professionnelles</b>
	<u>Résultats positifs</u>  Plus je suis d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, plus qu'au travail, je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles ( $\beta = 0,08$ )	
<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		
<u>Résultats négatifs</u>  -Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, (que) j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et moins qu'au travail, je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles ( $\beta = - 0,07$ )		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, alors plus qu'au travail, ils se demandent pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles ( $\beta = 0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, alors plus qu'au travail, ils se demandent pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, alors plus qu'au travail, ils se demandent pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles ( $\beta = 0,07$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que le fait de ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles), alors plus qu'au travail, ils se demandent pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles ( $\beta = 0,07$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, alors plus qu'au travail, ils se demandent pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles ( $\beta = - 0,08$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors moins au travail, ils se demandent pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles ( $\beta = -0,07$ ).

**28.3 Variable no 3 :** *Au travail, j'ai besoin de savoir comment bien agir (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique est expliqué par un ensemble de 3 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 2 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 1 facteur est associé aux normes sociales ; 1 aux normes professionnelles et organisationnelles ; 1 aux normes sociales et professionnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<u>Résultats positifs</u> -Plus je suis d'avis que les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, plus qu'au travail, j'ai besoin de savoir comment bien agir ( $\beta = 0,07$ )		$R^2 = 2\%$
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
	<u>Résultats positifs</u> -Plus je suis d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, plus qu'au travail, j'ai besoin de savoir comment bien agir ( $\beta = 0,09$ )	<u>Résultats positifs</u> -Plus je suis d'avis que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, plus qu'au travail, j'ai besoin de savoir comment bien agir ( $\beta = 0,07$ )
<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		

#### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, alors plus qu'au travail, ils ont besoin de savoir comment bien agir ( $\beta = 0,02$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont

jugées importantes dans notre société, alors plus qu'au travail, ils ont besoin de savoir comment bien agir ( $\beta = 0,07$ ).

- Plus les répondants sont d'avis que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, alors plus qu'au travail, ils ont besoin de savoir comment bien agir ( $\beta = 0,07$ ).

**28.4 Variable no 4 :** *Au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique est expliqué par un ensemble de 7 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 9 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux normes organisationnelles et sociales; 1 aux normes organisationnelles ; 1 aux normes professionnelles ; 1 des normes sociales ; 1 aux normes sociales et professionnelles et 1 aux normes professionnelles et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis que les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, plus qu'au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile (<math>\beta = 0,09</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>- Plus les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population, plus qu'au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile (<math>\beta = 0,08</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de guider la pratique des professionnels, plus qu'au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile (<math>\beta = 0,08</math>)</p>
<p><b>Normes organisationnelles et sociales</b></p> <p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, plus qu'au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile (<math>\beta = 0,10</math>)</p> <p>-Plus le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux, plus qu'au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile (<math>\beta = 0,07</math>)</p>	<p><b>Normes organisationnelles et professionnelles</b></p> <p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, plus qu'au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile (<math>\beta = 0,10</math>)</p>	<p><b>Normes sociales et professionnelles</b></p> <p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, moins qu'au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile (<math>\beta = -0,07</math>)</p>
<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, alors plus qu'au travail, ils éprouvent le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, alors plus qu'au travail, ils éprouvent le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, alors plus qu'au travail, ils éprouvent le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile ( $\beta = 0,09$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population, alors plus qu'au travail, ils éprouvent le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de guider la pratique des professionnels, alors plus qu'au travail, ils éprouvent le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux, alors plus qu'au travail, ils éprouvent le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile ( $\beta = 0,07$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, alors moins qu'au travail, ils éprouvent le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile ( $\beta = -0,07$ ).

## 29. LES VÉCUS DÉONTOLOGIQUES AU TRAVAIL

**Variables indépendantes : un composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales**

- a) Les normes sociales :
- b) Les normes professionnelles :
- c) Les normes organisationnelles :
- d) Les normes organisationnelles et sociales :
- e) Les normes sociales et professionnelles :
- f) Les normes professionnelles et organisationnelles :
- d) Les normes professionnelles, sociales et organisationnelles :

**Variables dépendantes :**

- a) les émotions biopsychologiques liées au travail
- b) les vécus moraux liés au travail
- c) les vécus éthiques liés au travail
- d) les vécus déontologiques liés au travail**
- e) les vécus éthiques et déontologiques liés au travail
- f) les vécus éthiques et moraux liés au travail
- g) les vécus moraux et déontologiques liés au travail
- h) les vécus moraux, éthiques et déontologiques

<p align="center"><b>Tableau 65</b></p> <p align="center"><i>Régression multiple d'un composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord) dont la contribution est apparue significative pour divers vécus déontologiques liés au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)</i></p> <p align="center"><i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i></p>			
<b>Vécus déontologiques liés au travail</b>	<b>Composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b><math>R^2</math></b>
<i>J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<b>Normes organisationnelles</b> -Les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population	0,06	0,17
	<b>Normes professionnelles</b> -Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables -Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail	0,25	
	<b>Normes sociales</b> - Ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles)	0,08	
	<b>Normes sociales et professionnelles</b> -La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société -Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles	0,10	
	<b>Normes professionnelles et organisationnelles</b> -Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles	0,06	
		0,11	



<p><i>J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i></p>	<p><b>Normes organisationnelles</b>          -Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement -0,08          -Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit 0,09</p> <p><b>Normes professionnelles</b>          -Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables 0,13          -Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail 0,17</p> <p><b>Normes sociales</b>          -Les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État son un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société 0,09</p> <p><b>Normes sociales et professionnelles</b>          -La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société 0,12          -Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles 0,09</p> <p><b>Normes professionnelles et organisationnelles</b>          -Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles 0,08</p> <p><b>Normes organisationnelles et sociales</b>          -Le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux -0,07</p>		0,15
<p><i>J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (administrateurs) (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i></p>	<p><b>Normes sociales</b>          - Ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles) 0,09</p> <p><b>Normes organisationnelles</b>          -Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit 0,10          -L'élaboration des normes organisationnelles en matière de santé et de services sociaux n'implique jamais le public -0,07</p> <p><b>Normes professionnelles</b>          -Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables 0,11          -Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail 0,15</p> <p><b>Normes sociales et professionnelles</b>          -La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société 0,08          -Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles 0,07</p> <p><b>Normes organisationnelles et sociales</b>          -Les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales 0,07</p>		0,12

<p><i>J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général</i>  <i>(1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i></p>	<p><b>Normes professionnelles</b>  - Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de guider la pratique des professionnels 0,12  - Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables 0,11</p> <p><b>Normes sociales</b>  - Les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État son un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société 0,08</p> <p><b>Normes organisationnelles et sociales</b>  - Les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales 0,09  - Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux et la gestion des organisations de santé et de services sociaux 0,07</p> <p><b>Normes sociales et professionnelles</b>  - La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société 0,09  - Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles 0,11</p> <p><b>Normes professionnelles et organisationnelles</b>  - Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles 0,07</p>		0,14
<p><i>J'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession</i>  <i>(1 = jamais et 6 = très souvent)</i></p>	<p><b>Normes professionnelles</b>  - Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de guider la pratique des professionnels 0,12</p> <p><b>Normes sociales et professionnelles</b>  - Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles 0,06</p> <p><b>Normes professionnelles et organisationnelles</b>  - Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles 0,10  - La définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations 0,10</p>		0,05
<p><i>J'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions</i>  <i>(1 = jamais et 6 = très souvent)</i></p>	<p><b>Normes professionnelles</b>  - Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail 0,14  - Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'améliorer la qualité des services rendus par les professionnels 0,14  - Les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides -0,12</p> <p><b>Normes sociales</b>  - Ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles) 0,12</p> <p><b>Normes organisationnelles et sociales</b>  - C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains -0,13</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>  - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ? -0,14</p>		0,17

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES

**29.1 Variable no 1 :** *J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)*

Le vécu déontologique est expliqué par un ensemble de 7 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 17 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux normes professionnelles ; 1 aux normes organisationnelles ; 1 aux normes sociales ; 1 aux normes sociales et professionnelles ; 1 aux normes professionnelles et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis que le fait de ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles), plus que j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle (<math>\beta = 0,06</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>- Plus les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population, plus que j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle (<math>\beta = 0,06</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p><math>R^2 = 17 \%</math></p> <p>-Plus les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables, plus que j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle (<math>\beta = 0,25</math>)</p> <p>-Plus les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail, plus que j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle (<math>\beta = 0,08</math>)</p>
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>- Plus je suis d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, plus que j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle (<math>\beta = 0,11</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, plus que j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle (<math>\beta = 0,10</math>)</p> <p>-Plus les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, plus que j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle (<math>\beta = 0,06</math>)</p>
<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent la profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec la clientèle ( $\beta = 0,25$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec la clientèle ( $\beta = 0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec la clientèle ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec la clientèle ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec la clientèle ( $\beta = 0,06$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que le fait de ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (loi, règles) et alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec la clientèle ( $\beta = 0,06$ ).

**29.2 Variable no 2 :** *J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu déontologique est expliqué par un ensemble de 9 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 15 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux normes organisationnelles ; 2 aux normes professionnelles ; 1 aux normes sociales ; 2 aux normes sociales et professionnelles ; 1 aux professionnelles et organisationnelles ; 1 aux normes organisationnelles et sociales. Le tableau

qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis que les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, plus que j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (<math>\beta = 0,09</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>- Plus les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, plus que j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (<math>\beta = 0,09</math>)</p> <p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>- Plus les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement, moins que j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (<math>\beta = -0,08</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables, plus que j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (<math>\beta = 0,13</math>)</p> <p>-Plus les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail, plus que j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (<math>\beta = 0,17</math>)</p>
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>- Plus le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux, moins que j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (<math>\beta = -0,07</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>- Plus je suis d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, plus que j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (<math>\beta = 0,08</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, plus que j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (<math>\beta = 0,12</math>)</p> <p>-Plus les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, plus que j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues (<math>\beta = 0,09</math>)</p>
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel

au travail, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec les collègues ( $\beta = 0,17$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec les collègues ( $\beta = 0,13$ ).
- Plus les répondants sont d'avis que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec les collègues ( $\beta = 0,12$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé sont guidées par des soucis de profit, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec les collègues ( $\beta = 0,09$ ).
- Plus les répondants sont d'avis que les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec les collègues ( $\beta = 0,09$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec les collègues ( $\beta = 0,09$ ).
- Plus les répondants sont d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec les collègues ( $\beta = 0,08$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement, alors moins ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec les collègues ( $\beta = -0,08$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux, alors moins ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec les collègues ( $\beta = -0,07$ ).

**29.3 Variable no 3 :** *J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (administrateurs) (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu déontologique est expliqué par un ensemble de 8 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 12 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis

de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux normes organisationnelles ; 1 aux normes sociales ; 2 aux normes professionnelles ; 2 aux normes sociales et professionnelles ; 1 des normes organisationnelles et sociales. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis que le fait de ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles) et plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (<math>\beta = 0,09</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>- Plus les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (<math>\beta = 0,10</math>)</p> <p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>- Plus l'élaboration des normes organisationnelles en matière de santé et de services sociaux n'implique jamais le public, moins j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (<math>\beta = -0,07</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables, plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (<math>\beta = 0,11</math>)</p> <p>-Plus les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail, plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (<math>\beta = 0,15</math>)</p>
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>- Plus je suis d'avis que les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales, plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (<math>\beta = 0,07</math>)</p>		<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (<math>\beta = 0,08</math>)</p> <p>-Plus les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (<math>\beta = 0,07</math>)</p>
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel

au travail, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec leurs supérieurs (administrateurs) ( $\beta = 0,15$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec leurs supérieurs ( $\beta = 0,11$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé sont guidées par des soucis de profit, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec leurs supérieurs ( $\beta = 0,10$ ).
- Plus les répondants sont d'avis que le fait de ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (loi, règles) et alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec leurs supérieurs ( $\beta = 0,09$ ).
- Plus les répondants sont d'avis que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec leur supérieur ( $\beta = 0,08$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec leurs supérieurs ( $\beta = 0,07$ ).
- Plus les répondants sont d'avis que les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec leurs supérieurs ( $\beta = 0,07$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'élaboration des normes organisationnelles en matière de santé et de services sociaux n'implique jamais le public, alors moins ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec leurs supérieurs ( $\beta = -0,07$ ).

**29.4 Variable no 4 :** *J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu déontologique est expliqué par un ensemble de 8 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 14 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux normes professionnelles ; 1 aux normes sociales ; 2 aux normes organisationnelles et sociales ; 2 aux normes sociales et professionnelles ; 1 aux normes professionnelles et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :



Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis que les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général (<math>\beta = 0,08</math>)</p>		<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de guider la pratique des professionnels, plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général (<math>\beta = 0,12</math>)</p> <p>-Plus les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptable, plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général (<math>\beta = 0,11</math>)</p>
<b>Normes organisationnelles et sociales</b>	<b>Normes organisationnelles et professionnelles</b>	<b>Normes sociales et professionnelles</b>
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>- Plus je suis d'avis que les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales, plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général (<math>\beta = 0,09</math>)</p> <p>-Plus il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux et la gestion des organisations de santé et de services sociaux, plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général (<math>\beta = 0,07</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général (<math>\beta = 0,07</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général (<math>\beta = 0,09</math>)</p> <p>-Plus les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, plus j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général (<math>\beta = 0,11</math>)</p>
<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de guider la pratique des professionnels, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec le public en général ( $\beta = 0,12$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui

régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec le public en général ( $\beta = 0,11$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec le public en général ( $\beta = 0,11$ ).
- Plus les répondants sont d'avis que les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec le public en général ( $\beta = 0,09$ ).
- Plus les répondants sont d'avis que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, alors plus ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec le public en général ( $\beta = 0,09$ ).
- Plus les répondants sont d'avis que les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, alors plus qu'au travail, ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec le public en général ( $\beta = 0,08$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux et la gestion des organisations de santé et de services sociaux, alors plus qu'au travail, ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec le public en général ( $\beta = 0,07$ ).
- Plus les répondants sont d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, alors plus qu'au travail, ils ont le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent leur profession dicte les rapports qu'ils doivent avoir avec le public en général ( $\beta = 0,07$ ).

**29.5 Variable no 5 :** *J'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu déontologique est expliqué par un ensemble de 4 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 5 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux normes professionnelles et organisationnelles ; 1 aux normes professionnelles ; 1 aux normes sociales et professionnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
		<div><math>R^2 = 5 \%</math></div> <p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de guider la pratique des professionnels, plus j'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession (<math>\beta = 0,12</math>)</p>
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, plus j'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession (<math>\beta = 0,10</math>)</p> <p>-Plus la définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations, plus j'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession (<math>\beta = 0,10</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, plus j'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession (<math>\beta = 0,06</math>)</p>
<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de guider la pratique des professionnels, alors plus ils éprouvent le besoin de s'assurer que leur action soit conforme aux devoirs déontologiques de leur profession ( $\beta = 0,12$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, alors plus ils éprouvent le besoin de s'assurer que leur action soit conforme aux devoirs déontologiques de leur profession ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que la définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations, alors plus ils éprouvent le besoin de s'assurer que leur action soit conforme aux devoirs déontologiques de leur profession ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, alors plus

ils éprouvent le besoin de s'assurer que leur action soit conforme aux devoirs déontologiques de leur profession ( $\beta = 0,06$ ).

**29.6 Variable no 6 : J'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions (1 = jamais et 6 = très souvent).**

Le vécu déontologique est expliqué par un ensemble de 6 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 17 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 3 facteurs sont associés aux normes professionnelles ; 1 aux normes sociales ; 1 aux normes organisationnelles et sociales ; 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis que le fait de ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles) et plus j'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions (<math>\beta = 0,12</math>)</p>		<p><math>R^2 = 17 \%</math></p> <p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail, plus j'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes intervention (<math>\beta = 0,14</math>)</p> <p>-Plus les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'améliorer la qualité des services rendus par les professionnels, plus j'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions (<math>\beta = 0,12</math>)</p> <p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>-Plus les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides, moins j'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions (<math>\beta = -0,12</math>)</p>
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>- Plus c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, moins j'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions (<math>\beta = -0,13</math>)</p>		
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		
<p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>-Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, (que) j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus j'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions (<math>\beta = -0,14</math>)</p>		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail, alors plus ils ont le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent leurs interventions ( $\beta = 0,14$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'améliorer la qualité des services rendus par les professionnels, alors plus ils ont le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent leurs interventions ( $\beta = 0,14$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors moins ils ont le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent leurs interventions ( $\beta = -0,14$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, alors moins ils ont le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent leurs interventions ( $\beta = -0,13$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides, alors moins ils ont le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent leurs interventions ( $\beta = -0,12$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que le fait de ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (loi, règles) et alors plus ils ont le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent leurs interventions ( $\beta = 0,12$ ).

## 30. LES ÉTHIQUES ET DÉONTOLOGIQUES

**Variables indépendantes : un composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales**

- a) Les normes sociales :
- b) Les normes professionnelles :
- c) Les normes organisationnelles :
- d) Les normes organisationnelles et sociales :
- e) Les normes sociales et professionnelles :
- f) Les normes professionnelles et organisationnelles :
- e) Les normes professionnelles, sociales et organisationnelles :

## Variables dépendantes :

- a) les émotions biopsychologiques liées au travail
- b) les vécus moraux liés au travail
- c) les vécus éthiques liés au travail
- d) les vécus déontologiques liés au travail
- e) **les vécus éthiques et déontologiques liés au travail**
- f) les vécus éthiques et moraux liés au travail
- g) les vécus moraux et déontologiques liés au travail
- h) les vécus moraux, éthiques et déontologiques

<b>Tableau 66</b> <i>Régression multiple d'un composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord) dont la contribution est apparue significative pour divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)</i> <i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>			
<b>Vécus éthiques et déontologiques liés au travail</b>	<b>Composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b><math>R^2</math></b>
<i>J'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<b>Normes organisationnelles</b> -Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique	0,10	0,09
	<b>Normes professionnelles</b> -Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général -Les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides	-0,13 0,14	
	<b>Normes sociales</b> - Ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles) - L'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur	-0,09 0,12	
	<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?	0,1	

<p><i>Au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession</i> (1 = jamais et 6 = très souvent)</p>	<p><b>Normes organisationnelles</b> - Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter</p> <p><b>Normes professionnelles</b> -Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général</p> <p><b>Normes professionnelles et organisationnelles</b> -Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles</p> <p><b>Normes organisationnelles et sociales</b> - C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ? -Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail</p>	<p>0,14</p> <p>-0,14</p> <p>-0,08</p> <p>0,15</p> <p>0,14</p> <p>0,12</p>	<p>0,20</p>
<p><i>J'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail</i> (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</p>	<p><b>Normes sociales</b> -Les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État son un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société - Ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles) - L'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur</p> <p><b>Normes organisationnelles</b> -Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique</p> <p><b>Normes professionnelles</b> -Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail</p> <p><b>Normes professionnelles et organisationnelles</b> -Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles</p> <p><b>Normes sociales et professionnelles</b> -Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles</p>	<p>0,09</p> <p>0,09</p> <p>-0,13</p> <p>0,06</p> <p>0,14</p> <p>0,08</p> <p>0,08</p>	<p>0,07</p>
<p><i>J'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail</i> (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</p>	<p><b>Normes organisationnelles</b> -Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement -Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit</p> <p><b>Normes organisationnelles et sociales</b> - C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains</p> <p><b>Normes sociales et professionnelles</b> -La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société -Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles</p> <p><b>Normes professionnelles et organisationnelles</b> -Les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles</p>	<p>0,11</p> <p>-0,08</p> <p>0,16</p> <p>-0,08</p> <p>0,10</p> <p>0,08</p>	<p>0,09</p>

<p><i>Dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession</i> (1 = jamais et 6 = très souvent)</p>	<p><b>Normes professionnelles</b> -Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables</p> <p><b>Normes professionnelles et organisationnelles</b> -Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles -Les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles</p> <p><b>Normes organisationnelles et sociales</b> -Le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?</p>	<p>0,15</p> <p>0,12</p> <p>-0,12</p> <p>0,09</p> <p>-0,15</p>	<p>0,08</p>
<p><i>J'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme</i> (1 = jamais et 6 = très souvent)</p>	<p><b>Normes organisationnelles</b> -Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique - Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter</p> <p><b>Normes professionnelles</b> -Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général</p> <p><b>Normes organisationnelles et sociales</b> - C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains -Le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux</p> <p><b>Normes professionnelles et organisationnelles</b> -Les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles</p> <p><b>Normes sociales et professionnelles</b> -La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ? -Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail</p>	<p>0,21</p> <p>0,14</p> <p>-0,05</p> <p>0,16</p> <p>-0,09</p> <p>0,10</p> <p>-0,06</p> <p>0,15</p> <p>0,08</p>	<p>0,34</p>



<i>Je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<b>Normes organisationnelles</b>		0,15
	-Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique	0,10	
	- Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter	0,11	
	-Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement	-0,08	
	<b>Normes professionnelles</b>		
	-Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général	-0,17	
	-Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail	0,08	
	<b>Normes sociales</b>		
	-Les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État son un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société	0,07	
	<b>Normes sociales et professionnelles</b>		
	-Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles	0,09	
	<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		
	- Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?	0,11	
	-Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail	0,11	

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES

### 30.1 Variable no 1 : *J'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique et déontologique est expliqué par un ensemble de 6 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 9 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux normes professionnelles ; 2 aux normes sociales ; 1 aux normes organisationnelles ; 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<b>Résultats positifs</b>  - Plus je suis d'avis que les normes sociales non écrites sont aussi importantes que l'ensemble des lois en vigueur, plus j'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique ( $\beta = 0,12$ )  <b>Résultats négatifs</b>  -Moins je suis d'avis que le fait de ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que	<b>Résultats positifs</b>  - Plus les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, plus j'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique ( $\beta = 0,10$ )	<div><math>R^2 = 9\%</math></div> <b>Résultats positifs</b>  -Plus les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides, plus j'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique ( $\beta = 0,14$ )  <b>Résultats négatifs</b>  -Moins les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le

ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles), plus j'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique ( $\beta = -0,09$ )		public en général, plus j'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique ( $\beta = -0,13$ )
<b>Normes organisationnelles et sociales</b>	<b>Normes organisationnelles et professionnelles</b>	<b>Normes sociales et professionnelles</b>
<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		
<b>Résultats positifs</b> -Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, (que) j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus j'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique ( $\beta = 0,10$ )		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides, alors plus ils ont le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne les aident pas à réfléchir à leur pratique ( $\beta = 0,14$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général, alors moins ils ont le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne les aident pas à réfléchir à leur pratique ( $\beta = -0,13$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que le fait de ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (loi, règles) et alors moins ils ont le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent leurs interventions ( $\beta = -0,09$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que l'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur, alors plus ils ont le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne les aident pas à réfléchir à leur pratique ( $\beta = 0,12$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, alors plus ils ont le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne les aident pas à réfléchir à leur pratique ( $\beta = 0,10$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus ils ont le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne les aident pas à réfléchir à leur pratique ( $\beta = 0,10$ ).

**30.2 Variable no 2 : Au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession (1 = jamais et 6 = très souvent).**

Le vécu éthique et déontologique est expliqué par un ensemble de 6 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 20 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 1 facteur est associé aux normes organisationnelles ; 1 aux normes professionnelles ; 1 aux normes professionnelles et organisationnelles ; 1 aux normes organisationnelles et sociales ; 2 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
	<u>Résultats positifs</u> - Plus les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, plus qu'au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession ( $\beta = 0,14$ )	<div><math>R^2 = 20 \%</math></div> <u>Résultats négatifs</u> - Moins les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général, plus qu'au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession ( $\beta = -0,14$ )
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<u>Résultats positifs</u> - Plus c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, plus qu'au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession ( $\beta = 0,15$ )	<u>Résultats négatifs</u> - Plus je suis d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, moins qu'au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession ( $\beta = -0,08$ )	
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		
<u>Résultats positifs</u> - Plus le fait de respecter les normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, plus qu'au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession ( $\beta = 0,12$ ) - Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, (que) j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus qu'au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession ( $\beta = 0,14$ )		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'il est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, alors plus qu'au travail, une tension existe entre leurs valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession ( $\beta = 0,15$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, alors plus qu'au travail, une tension existe entre leurs valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession ( $\beta = 0,14$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus qu'au travail, une tension existe entre leurs valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession ( $\beta = 0,14$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, alors plus qu'au travail, une tension existe entre leurs valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession ( $\beta = 0,12$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général, alors moins qu'au travail, une tension existe entre leurs valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession ( $\beta = -0,14$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, alors moins qu'au travail, une tension existe entre leurs valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession ( $\beta = -0,08$ ).

**30.3 Variable no 3 :** *J'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu éthique et déontologique est expliqué par un ensemble de 7 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 7 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 3 facteurs sont associés aux normes sociales ; 1 aux normes organisationnelles ; 1 aux normes professionnelles ; 1 aux normes professionnelles et organisationnelles ; 1 aux normes sociales et professionnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis que les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, plus j'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail (<math>\beta = 0,09</math>)</p> <p>-Plus je suis d'avis que le fait de ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles), plus j'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail (<math>\beta = 0,09</math>)</p> <p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>- Plus je suis d'avis que les normes sociales non écrites sont aussi importantes que l'ensemble des lois en vigueur, moins j'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail (<math>\beta = -0,13</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>- Plus les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, plus j'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail (<math>\beta = 0,06</math>)</p>	<div><math>R^2 = 7 \%</math></div> <p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail, plus j'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail (<math>\beta = 0,14</math>)</p>
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, moins qu'au travail, plus j'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail (<math>\beta = 0,08</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, plus j'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail (<math>\beta = 0,08</math>)</p>
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail, alors plus qu'ils éprouvent le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce qu'ils doivent faire à leur travail ( $\beta = 0,14$ ).

- Plus les répondants sont d'avis que l'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur, alors moins ils éprouvent le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce qu'ils doivent faire à leur travail ( $\beta = -0,13$ ).
- Plus les répondants sont d'avis que le fait de ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (loi, règles) et alors plus ils éprouvent le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce qu'ils doivent faire à leur travail ( $\beta = 0,09$ ).
- Plus les répondants sont d'avis que les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, alors plus ils éprouvent le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce qu'ils doivent faire à leur travail ( $\beta = 0,09$ ).
- Plus les répondants sont d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, alors plus ils éprouvent le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce qu'ils doivent faire à leur travail ( $\beta = 0,08$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, alors plus ils éprouvent le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce qu'ils doivent faire à leur travail ( $\beta = 0,08$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, alors plus ils éprouvent le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce qu'ils doivent faire à leur travail ( $\beta = 0,06$ ).

**30.4 Variable no 4 :** *J'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu éthique et déontologique est expliqué par un ensemble de 6 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 9 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux normes organisationnelles ; 1 aux normes organisationnelles et sociales ; 1 aux normes sociales et professionnelles ; 1 aux normes professionnelles et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>- Plus les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement, plus j'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (<math>\beta = 0,11</math>)</p> <p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>- Plus les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, moins j'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (<math>\beta = -0,08</math>)</p>	<div><math>R^2 = 9 \%</math></div>
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>- Plus c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, plus j'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (<math>\beta = 0,16</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>- Plus les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles, plus j'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (<math>\beta = 0,08</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>- Plus les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, plus j'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (<math>\beta = 0,10</math>)</p> <p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>- Plus je suis d'avis que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, moins j'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (<math>\beta = -0,08</math>)</p>
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :

- plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'il est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, alors plus ils ont le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail ( $\beta = 0,16$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement, alors plus ils ont le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail ( $\beta = 0,11$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, alors plus ils ont le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail ( $\beta = 0,10$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles, alors plus ils ont le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail ( $\beta = 0,08$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, alors moins ils ont le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail ( $\beta = -0,08$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, alors moins ils ont le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail ( $\beta = -0,08$ ).

**30.5 Variable no 5 :** *Dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique et déontologique est expliqué par un ensemble de 5 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 8 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux normes professionnelles et organisationnelles ; 1 aux normes professionnelles ; 1 aux normes organisationnelles et sociales ; 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :



Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
		<div><math>R^2 = 8 \%</math></div> <p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements acceptables, plus que dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession (<math>\beta = 0,15</math>)</p>
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux, plus que dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession (<math>\beta = 0,09</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, plus que dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession (<math>\beta = 0,12</math>)</p> <p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>-Moins les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles, plus que dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession (<math>\beta = -0,12</math>)</p>	
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		
<p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>-Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, (que) j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et moins que dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession (<math>\beta = -0,15</math>)</p>		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables, alors plus que dans l'exécution de leurs tâches, ils sont fidèles aux principes qui régissent l'exercice de leur profession ( $\beta = 0,15$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus que dans l'exécution de leurs tâches, ils sont fidèles aux principes qui régissent l'exercice de leur profession ( $\beta = -0,15$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, alors plus que dans l'exécution de

leurs tâches, ils sont fidèles aux principes qui régissent l'exercice de leur profession ( $\beta = 0,12$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux, alors plus que dans l'exécution de leurs tâches, ils sont fidèles aux principes qui régissent l'exercice de leur profession ( $\beta = 0,09$ ).
- Moins les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles, alors plus que dans l'exécution de leurs tâches, ils sont fidèles aux principes qui régissent l'exercice de leur profession ( $\beta = -0,12$ ).

### 30.6 Variable no 6 : j'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme (1 = jamais et 6 = très souvent).

Le vécu éthique et déontologique est expliqué par un ensemble de 9 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 34 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux normes organisationnelles ; 1 aux normes professionnelles ; 2 aux normes organisationnelles et sociales ; 1 aux normes professionnelles et organisationnelles ; 2 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
	<b>Résultats positifs</b> -Plus les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, plus j'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = 0,21$ ) -Plus les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, plus j'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = 0,14$ )	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; float: right;"><math>R^2 = 34\%</math></div> <b>Résultats négatifs</b> -Moins les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général, plus j'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = -0,05$ )
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<b>Résultats positifs</b> -Plus c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, plus j'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = 0,16$ )  <b>Résultats négatifs</b> -Plus le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux, moins j'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de	<b>Résultats positifs</b> -Plus les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles, plus j'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = 0,10$ )	<b>Résultats négatifs</b> -Moins je suis d'avis que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, plus j'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = -0,06$ )

l'organisme ( $\beta = -0,09$ )		
<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		
<b>Résultats positifs</b>		
-Plus le fait de respecter les normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, plus j'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = 0,08$ ) -Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, (que) j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus j'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = 0,15$ )		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, alors plus ils ont le sentiment qu'agir de façon responsable les obligent à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = 0,21$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, alors plus ils ont le sentiment qu'agir de façon responsable les obligent à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = 0,16$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus qu'ils ont le sentiment qu'agir de façon responsable les obligent à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = 0,15$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, alors plus qu'ils ont le sentiment qu'agir de façon responsable les obligent à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = 0,14$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles, alors plus qu'ils ont le sentiment qu'agir de façon responsable les obligent à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, alors plus qu'ils ont le sentiment qu'agir de façon responsable les obligent à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux, alors moins ils ont le sentiment qu'agir de façon responsable les obligent à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = -0,09$ ).
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, alors plus ils ont le sentiment qu'agir de façon responsable les obligent à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = -0,06$ ).

- Moins les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général, alors plus ils ont le sentiment qu'agir de façon responsable les obligent à désobéir aux règles de l'organisme ( $\beta = -0,05$ ).

**30.7 Variable no 7 :** *je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique et déontologique est expliqué par un ensemble de 9 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 15 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 3 facteurs sont associés aux normes organisationnelles ; 2 aux normes professionnelles ; 1 aux normes sociales ; 1 aux normes sociales et professionnelles ; 2 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis que les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, plus je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (<math>\beta = 0,07</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, plus je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (<math>\beta = 0,10</math>)</p> <p>-Plus les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, plus je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (<math>\beta = 0,11</math>)</p> <p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>-Plus les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement, moins je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (<math>\beta = -0,08</math>)</p>	<p><math>R^2 = 15 \%</math></p> <p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail, plus je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (<math>\beta = 0,08</math>)</p> <p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>-Moins les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général, plus je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (<math>\beta = -0,17</math>)</p>
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
		<p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis que les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, plus je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste (<math>\beta = 0,09</math>)</p>
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus le fait de respecter les normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son</p>		

travail, plus je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste ( $\beta = 0,11$ )  
 -Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, (que) j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste ( $\beta = 0,11$ )

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Moins les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétence qui permet de protéger les clientèles, voire le public en général, alors plus ils vivent des situations où ils se demandent pourquoi c'est leur devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste ( $\beta = -0,17$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, alors plus ils vivent des situations où ils se demandent pourquoi c'est leur devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste ( $\beta = 0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus ils vivent des situations où ils se demandent pourquoi c'est leur devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste ( $\beta = 0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, alors plus ils vivent des situations où ils se demandent pourquoi c'est leur devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste ( $\beta = 0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, alors plus ils vivent des situations où ils se demandent pourquoi c'est leur devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, alors plus ils vivent des situations où ils se demandent pourquoi c'est leur devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste ( $\beta = 0,09$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail, alors plus ils vivent des situations où ils se demandent pourquoi c'est leur devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que les manifestations citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, alors plus ils vivent des situations où ils se demandent pourquoi c'est leur devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste ( $\beta = 0,07$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement, alors moins ils vivent des situations où ils se demandent pourquoi c'est leur devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste ( $\beta = 0,10$ ).

### 31. LES VÉCUS ÉTHIQUES ET MORAUX

**Variables indépendantes : un composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales**

- a) Les normes sociales :
- b) Les normes professionnelles :
- c) Les normes organisationnelles :
- d) Les normes organisationnelles et sociales :
- e) Les normes sociales et professionnelles :
- f) Les normes professionnelles et organisationnelles :
- f) Les normes professionnelles, sociales et organisationnelles :

**Variables dépendantes :**

- a) les émotions biopsychologiques liées au travail
- b) les vécus moraux liés au travail
- c) les vécus éthiques liés au travail
- d) les vécus déontologiques liés au travail
- e) les vécus éthiques et déontologiques liés au travail
- f) les vécus éthiques et moraux liés au travail**
- g) les vécus moraux et déontologiques liés au travail
- h) les vécus moraux, éthiques et déontologiques

<p align="center"><b>Tableau 67</b></p> <p align="center"><i>Régression multiple d'un composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord) dont la contribution est apparue significative pour divers vécus éthiques et moraux liés au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)</i></p> <p align="center"><i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i></p>			
<b><i>Vécus éthiques et moraux liés au travail</i></b>	<b><i>Composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales</i></b>	<b><i><math>\beta</math></i></b>	<b><i><math>R^2</math></i></b>
<p><i>Au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)</i></p>	<p><b><i>Normes organisationnelles</i></b></p> <p>- Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter</p>	0,11	0,17
	-Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique	0,11	
	-Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit	-0,08	
	<p><b><i>Normes sociales</i></b></p> <p>- Ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles)</p>	-0,09	
	<p><b><i>Normes organisationnelles et sociales</i></b></p> <p>- C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains</p>	0,11	
	-Le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux	0,10	
	-Le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux	0,10	
	<p><b><i>Normes sociales et professionnelles</i></b></p> <p>-Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles</p>	0,06	
	<p><b><i>Normes professionnelles et organisationnelles</i></b></p> <p>-Les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles</p>	-0,08	
	<p><b><i>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</i></b></p> <p>- Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?</p>	0,10	

<p><i>Je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle.</i> (1 = jamais et 6 = très souvent)</p>	<p><b>Normes organisationnelles</b> -Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique</p> <p><b>Normes professionnelles et organisationnelles</b> -Les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles</p> <p><b>Normes organisationnelles et sociales</b> - C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains</p> <p><b>Normes sociales et professionnelles</b> -La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société -Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ? -Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail</p>	<p>0,10</p> <p>0,07</p> <p>0,20</p> <p>-0,12</p> <p>0,11</p> <p>0,08</p> <p>0,10</p>	<p>0,22</p>
<p><i>L'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession</i> (1 = jamais et 6 = très souvent)</p>	<p><b>Normes sociales</b> -Les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État son un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société</p> <p><b>Normes organisationnelles</b> -Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique -Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit</p> <p><b>Normes professionnelles</b> -Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'améliorer la qualité des services rendus par les professionnels</p> <p><b>Normes organisationnelles et sociales</b> - C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains -Le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?</p>	<p>0,10</p> <p>0,09</p> <p>0,07</p> <p>-0,08</p> <p>0,15</p> <p>-0,09</p> <p>0,31</p>	<p>0,25</p>



<p><i>J'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle</i>  <i>(1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i></p>	<p><b>Normes organisationnelles</b>          -Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement -0,07          -Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit -0,07          -Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique 0,16</p> <p><b>Normes organisationnelles et sociales</b>          -Les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales 0,09          -Le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux -0,08</p> <p><b>Normes sociales et professionnelles</b>          -Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles 0,13</p> <p><b>Normes professionnelles et organisationnelles</b>          -Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles 0,09          -La définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations 0,08</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>          - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ? 0,12</p>		0,10
<p><i>Si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser.</i>  <i>(1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i></p>	<p><b>Normes sociales</b>          -Les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société 0,12</p> <p><b>Normes organisationnelles</b>          -Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit -0,13          -Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique 0,17</p> <p><b>Normes professionnelles</b>          -Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général -0,18          -Les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides 0,08</p> <p><b>Normes professionnelles et organisationnelles</b>          -Les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles 0,14</p> <p><b>Normes organisationnelles et sociales</b>          - C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains 0,13          -Les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales 0,07</p>		0,17

<i>Je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande. (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<b>Normes sociales</b> -Les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État son un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société	0,09	0,08
	<b>Normes organisationnelles</b> -Les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population	0,08	
	<b>Normes organisationnelles et sociales</b> -Les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales	0,07	
	<b>Normes professionnelles et organisationnelles</b> -Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles	0,07	
	<b>Normes sociales et professionnelles</b> -La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société -Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles	0,11	
		0,10	
	<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> -Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail	0,08	

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES

**31.1 Variable no 1 :** *Au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique et moral est expliqué par un ensemble de 10 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 17 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 3 facteurs sont associés aux normes organisationnelles ; 1 aux normes sociales ; 3 aux normes organisationnelles et sociales ; 1 aux normes sociales et professionnelles ; 1 aux normes professionnelles et organisationnelles ; 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<b>Résultats négatifs</b>  -Plus je suis d'avis que le fait de ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles), moins qu'au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles ( $\beta = -0,09$ )	<b>Résultats positifs</b>  -Plus les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, plus qu'au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles ( $\beta = 0,11$ ) -Plus les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, plus qu'au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles ( $\beta = 0,11$ )	$R^2 = 17 \%$

	<p><b><u>Résultats négatifs</u></b></p> <p>-Plus les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, moins qu'au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles (<math>\beta = -0,08</math>)</p>	
<b>Normes organisationnelles et sociales</b>	<b>Normes organisationnelles et professionnelles</b>	<b>Normes sociales et professionnelles</b>
<p><b><u>Résultats positifs</u></b></p> <p>-Plus c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, plus qu'au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles (<math>\beta = 0,11</math>)</p> <p>-Plus je suis d'avis que le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux, plus qu'au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles (<math>\beta = 0,10</math>)</p> <p>-Plus le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux, plus qu'au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles (<math>\beta = 0,10</math>)</p>	<p><b><u>Résultats négatifs</u></b></p> <p>-Moins les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles, plus qu'au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles (<math>\beta = -0,08</math>)</p>	<p><b><u>Résultats négatifs</u></b></p> <p>-Plus je suis d'avis que les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, plus qu'au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles (<math>\beta = 0,06</math>)</p>
<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		
<p><b><u>Résultats positifs</u></b></p> <p>-Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, (que) j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus qu'au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles (<math>\beta = 0,10</math>)</p>		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, alors plus qu'au travail, ils s'interrogent sur les raisons morales qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles ( $\beta = 0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, alors plus qu'au travail, ils s'interrogent sur les raisons morales qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles ( $\beta = 0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les

lois sur les droits humains, alors plus qu'au travail, ils s'interrogent sur les raisons morales qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles ( $\beta = 0,11$ ).

- Plus les répondants sont d'avis que le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux, alors plus qu'au travail, ils s'interrogent sur les raisons morales qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles ( $\beta = 0,10$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux, alors plus qu'au travail, ils s'interrogent sur les raisons morales qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles ( $\beta = 0,10$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus qu'au travail, ils s'interrogent sur les raisons morales qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles ( $\beta = 0,10$ ).
- Plus les répondants sont d'avis que les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, alors plus qu'au travail, ils s'interrogent sur les raisons morales qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles ( $\beta = 0,06$ ).
- Plus les répondants sont d'avis que les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles, alors moins qu'au travail, ils s'interrogent sur les raisons morales qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles ( $\beta = -0,09$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, alors moins qu'au travail, ils s'interrogent sur les raisons morales qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles ( $\beta = -0,08$ ).
- Moins les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles, alors plus qu'au travail, ils s'interrogent sur les raisons morales qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles ( $\beta = -0,08$ ).

**31.2 Variable no 2 :** *Je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que juge moralement juste de faire auprès de la clientèle (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique et moral est expliqué par un ensemble de 7 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 22 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux normes sociales et professionnelles ; 1 aux normes organisationnelles ; 1 aux normes professionnelles et organisationnelles ; 1 aux normes organisationnelles et sociales ; 2 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
	<u>Résultats positifs</u> -Plus les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, plus je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = 0,10$ )	$R^2 = 22 \%$
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<u>Résultats positifs</u> -Plus c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, plus je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = 0,20$ )	<u>Résultats positifs</u> -Plus les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles, plus je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = 0,07$ )	<u>Résultats positifs</u> -Plus je suis d'avis que les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, plus je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = 0,11$ )  <u>Résultats négatifs</u> -Plus je suis d'avis que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, moins je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = -0,12$ )
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		
<u>Résultats positifs</u> -Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, (que) j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = 0,08$ ) -Plus le fait de respecter les normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, plus je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = 0,10$ )		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, alors plus ils trouvent ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = 0,20$ ).

- Plus les répondants sont d'avis que les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, alors plus ils trouvent ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = 0,11$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, alors plus ils trouvent ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = 0,10$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, alors plus ils trouvent ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = 0,10$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus ils trouvent ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = 0,08$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles, alors plus ils trouvent ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = 0,07$ ).
- Plus les répondants sont d'avis que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, alors moins ils trouvent ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle ( $\beta = -0,12$ ).

### 31.3 Variable no 3 : *L'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu éthique et moral est expliqué par un ensemble de 7 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 22 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux normes organisationnelles ; 1 aux normes sociales ; 1 aux normes professionnelles ; 2 aux normes organisationnelles et sociales ; 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<p><u>Résultats positifs</u></p> <p>-Plus je suis d'avis que les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes</p>	<p><u>Résultats positifs</u></p> <p>-Plus les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des</p>	<p><u>Résultats négatifs</u></p> <p>-Moins les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'améliorer la qualité des services rendus par les professionnels, plus</p>

$R^2 = 25 \%$

dans notre société, plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession ( $\beta = 0,10$ )	buts de ma profession ( $\beta = 0,09$ ) -Plus les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession ( $\beta = 0,07$ )	l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession ( $\beta = -0,08$ )
<b>Normes organisationnelles et sociales</b>	<b>Normes organisationnelles et professionnelles</b>	<b>Normes sociales et professionnelles</b>
<u><b>Résultats positifs</b></u>  -Plus c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession ( $\beta = 0,15$ )  <u><b>Résultats négatifs</b></u>  -Moins le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux, plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession ( $\beta = -0,09$ )		
<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		
<u><b>Résultats positifs</b></u>  -Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont contraignantes, j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession ( $\beta = 0,31$ )		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez eux une remise en question des buts de leur profession ( $\beta = 0,31$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord que c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, alors plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez eux une remise en question des buts de leur profession ( $\beta = 0,15$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, alors plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez eux une remise en question des buts de leur profession ( $\beta = 0,10$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, alors plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez eux une remise en question des buts de leur profession ( $\beta = 0,09$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, alors plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez eux une remise en question des buts de leur profession ( $\beta = 0,07$ ).
- Moins que les répondants sont d'accord avec le fait que le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux, alors plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez eux une remise en question des buts de leur profession ( $\beta = -0,09$ ).
- Moins que les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'améliorer la qualité des services rendus par les professionnels, alors plus l'injustice dont est victime la clientèle provoque chez eux une remise en question des buts de leur profession ( $\beta = -0,08$ ).

**31.4 Variable no 4 :** *J'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu éthique et moral est expliqué par un ensemble de 9 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 10 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 3 facteurs sont associés aux normes organisationnelles ; 2 aux normes organisationnelles et sociales ; 1 aux normes sociales et professionnelles ; 2 aux normes professionnelles et organisationnelles ; 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, plus j'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (<math>\beta = 0,16</math>)</p> <p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>-Moins les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement, plus j'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (<math>\beta = -0,07</math>)</p> <p>-Moins les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, plus j'ai le sentiment que</p>	<p><math>R^2 = 10 \%</math></p>



	mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle ( $\beta = -0,07$ )	
<b>Normes organisationnelles et sociales</b>	<b>Normes organisationnelles et professionnelles</b>	<b>Normes sociales et professionnelles</b>
<u>Résultats positifs</u> -Plus je suis d'avis que les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales, plus j'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle ( $\beta = 0,09$ )  <u>Résultats négatifs</u> -Moins le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux, plus j'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle ( $\beta = -0,08$ )	<u>Résultats positifs</u> -Plus je suis d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, plus j'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle ( $\beta = 0,09$ ) -Plus la définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations, plus j'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle ( $\beta = 0,08$ )	<u>Résultats positifs</u> -Plus les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, plus j'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle ( $\beta = 0,13$ )
<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		
<u>Résultats positifs</u> -Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont contraignantes, j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus j'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle ( $\beta = 0,12$ )		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, alors plus ils ont le sentiment que leurs références à ce qu'ils jugent bien ou mal ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = 0,16$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, alors plus ils ont le sentiment que leurs références à ce qu'ils jugent bien ou mal ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = 0,13$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus ils ont le sentiment que leurs références à ce qu'ils jugent bien ou mal ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = 0,12$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales, alors plus ils ont le sentiment que leurs références à ce qu'ils jugent bien ou mal ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = 0,09$ ).

- Plus les répondants sont d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, alors plus ils ont le sentiment que leurs références à ce qu'ils jugent bien ou mal ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = 0,09$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que la définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations, alors plus ils ont le sentiment que leurs références à ce qu'ils jugent bien ou mal ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = 0,08$ ).
- Moins que les répondants sont d'accord avec le fait que le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux, alors plus ils ont le sentiment que leurs références à ce qu'ils jugent bien ou mal ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = -0,08$ ).
- Moins que les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement, alors plus ils ont le sentiment que leurs références à ce qu'ils jugent bien ou mal ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = -0,07$ ).
- Moins que les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, alors plus ils ont le sentiment que leurs références à ce qu'ils jugent bien ou mal ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = -0,07$ ).

**31.5 Variable no 5 :** *Si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu éthique et moral est expliqué par un ensemble de 8 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 17 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs relèvent des normes organisationnelles ; 1 des normes sociales ; 2 des normes professionnelles ; 1 des normes professionnelles et organisationnelles ; 2 des normes organisationnelles et sociales. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, plus si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser (<math>\beta = 0,12</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, plus si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser (<math>\beta = 0,17</math>)</p> <p><b>Résultats négatifs</b></p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides, plus si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser (<math>\beta = 0,08</math>)</p> <p><b>Résultats négatifs</b></p>

	-Moins les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, plus si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser ( $\beta = -0,13$ )	-Moins les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général, plus si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser ( $\beta = -0,18$ )
<b>Normes organisationnelles et sociales</b>	<b>Normes organisationnelles et professionnelles</b>	<b>Normes sociales et professionnelles</b>
<b>Résultats positifs</b>  -Plus c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, plus si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser ( $\beta = 0,13$ ) -Plus je suis d'avis que les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales, plus si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser ( $\beta = 0,07$ )	<b>Résultats positifs</b>  -Plus les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles, plus si les règles en société sont en conflit avec une action que je juge bonne, je crois qu'il est légitime de les transgresser ( $\beta = 0,14$ )	
<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, plus si les règles en société sont en conflit avec une action qu'ils jugent bonne, alors ils croient qu'il est légitime de les transgresser ( $\beta = 0,17$ ).
  - Moins que les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général, plus si les règles en société sont en conflit avec une action qu'ils jugent bonne, alors ils croient qu'il est légitime de les transgresser ( $\beta = -0,18$ ).
  - Moins que les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, plus si les règles en société sont en conflit avec une action qu'ils jugent bonne, alors ils croient qu'il est légitime de les transgresser ( $\beta = -0,13$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles, plus si les règles en société sont en conflit avec une action qu'ils jugent bonne, alors ils croient qu'il est légitime de les transgresser ( $\beta = 0,14$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, plus si les règles en société sont en conflit avec une action qu'ils jugent bonne, alors ils croient qu'il est légitime de les transgresser ( $\beta = 0,13$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, plus si les règles en société sont en conflit avec une action qu'ils jugent bonne, alors ils croient qu'il est légitime de les transgresser ( $\beta = 0,12$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides, plus si les règles en société sont en conflit avec une action qu'ils jugent bonne, alors ils croient qu'il est légitime de les transgresser ( $\beta = 0,08$ ).
- Plus les répondants sont d'avis que les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales, plus si les règles en société sont en conflit avec une action qu'ils jugent bonne, alors ils croient qu'il est légitime de les transgresser ( $\beta = 0,07$ ).

**31.6 Variable no 6 :** *Je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu éthique et moral est expliqué par un ensemble de 8 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 17 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 1 facteur est associé aux normes sociales ; 1 aux normes organisationnelles ; 1 aux normes organisationnelles et sociales ; 1 aux normes professionnelles et organisationnelles ; 2 aux normes sociales et professionnelles ; 1 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<u>Résultats positifs</u> -Plus les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, plus je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande ( $\beta = 0,09$ )	<u>Résultats positifs</u> -Plus les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population, plus je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande ( $\beta = 0,08$ )	$R^2 = 8 \%$
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<u>Résultats positifs</u> -Plus je suis d'avis que les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales, plus je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande ( $\beta = 0,07$ )	<u>Résultats positifs</u> -Plus je suis d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, plus je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande ( $\beta$ )	<u>Résultats positifs</u> -Plus je suis d'avis que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, plus je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son

	= 0,07)	devoir commande ( $\beta = 0,11$ ) -Plus les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, plus je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande ( $\beta = 0,10$ )
<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		
<b>Résultats positifs</b>		
-Plus le fait de respecter les normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, plus je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande ( $\beta = 0,08$ )		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'avis que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, alors plus ils trouvent admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande ( $\beta = 0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, alors plus ils trouvent admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande ( $\beta = 0,10$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, alors plus ils trouvent admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande ( $\beta = 0,09$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population, alors plus ils trouvent admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, alors plus ils trouvent admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande ( $\beta = 0,08$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que les normes organisationnelles sont le reflet des normes sociales, alors plus ils trouvent admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande ( $\beta = 0,07$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, alors plus ils trouvent admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande ( $\beta = 0,07$ ).

## 31. LES VÉCUS MORAUX ET DÉONTOLOGIQUES

**Variables indépendantes : un composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales**

- g) Les normes sociales :
- h) Les normes professionnelles :
- i) Les normes organisationnelles :
- j) Les normes organisationnelles et sociales :
- k) Les normes sociales et professionnelles :
- l) Les normes professionnelles et organisationnelles :
- g) Les normes professionnelles, sociales et organisationnelles :

**Variables dépendantes :**

- i) les émotions biopsychologiques liées au travail
- j) les vécus moraux liés au travail
- k) les vécus éthiques liés au travail
- l) les vécus déontologiques liés au travail
- m) les vécus éthiques et déontologiques liés au travail
- n) les vécus éthiques et moraux liés au travail
- o) les vécus moraux et déontologiques liés au travail**
- p) les vécus moraux, éthiques et déontologiques

<b>Tableau 68</b> <i>Régression multiple d'un composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord) dont la contribution est apparue significative pour divers vécus moraux et déontologiques liés au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)</i> <i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>			
<b>Vécus moraux et déontologiques liés au travail</b>	<b>Composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b><math>R^2</math></b>
<i>Mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie.</i> <i>(1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<b>Normes organisationnelles</b>		0,16
	-Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique	0,09	
	-Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement	-0,14	
	-L'élaboration des normes organisationnelles en matière de santé et de services sociaux n'implique jamais le public	0,08	
	-Les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population	0,07	
	<b>Normes professionnelles</b>		
	-Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables	-0,18	
	-Les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides	0,11	
	<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		
	- Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?	0,15	
	-Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail	0,09	

<p><i>J'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie.</i> (1 = jamais et 6 = très souvent)</p>	<p><b>Normes organisationnelles</b> -Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique -Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement</p> <p><b>Normes professionnelles</b> -Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général -Les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides</p> <p><b>Normes sociales</b> - L'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur</p> <p><b>Normes sociales et professionnelles</b> -Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques dans l'appareil d'État et les dispositifs de gestion qui participent à la déprofessionnalisation du travail social</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ? -Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail</p>	<p>0,12 -0,11 -0,17 0,18 0,06 0,06 0,08 0,18</p>	<p>0,21</p>
<p><i>La déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire.</i> (1 = jamais et 6 = très souvent)</p>	<p><b>Normes sociales</b> - Ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles)</p> <p><b>Normes organisationnelles</b> -Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique -Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement - Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter</p> <p><b>Normes professionnelles</b> -Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général -Les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides -Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables</p> <p><b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ? -Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail</p>	<p>0,07 0,09 -0,11 0,07 -0,12 0,17 -0,08 0,13 0,15</p>	<p>0,22</p>

<i>J'ai le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser ma conscience personnelle. (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<b>Normes professionnelles</b> -Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de guider la pratique des professionnels	0,16	0,07
	<b>Normes sociales et professionnelles</b> -Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles -La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société	0,07 0,09	
	<b>Normes professionnelles et organisationnelles</b> -Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles	0,08	
	<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ?	0,09	
<i>J'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle. (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)</i>	<b>Normes organisationnelles</b> -Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit -Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique - Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter -L'élaboration des normes organisationnelles en matière de santé et de services sociaux n'implique jamais le public	-0,09 0,15 0,10 0,06	0,28
	<b>Normes professionnelles</b> -Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail	-0,07	
	<b>Normes professionnelles et organisationnelles</b> -Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles -La définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations	0,08 0,10	
	<b>Normes organisationnelles et sociales</b> - C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains	0,11	
	<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ? -Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail	0,10 0,12	

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES

**31.1 Variable no 1 :** *Mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu moral et déontologique est expliqué par un ensemble de 8 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 16 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 4 facteurs sont associés aux normes organisationnelles ; 2 aux normes professionnelles ; 2 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le



tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, plus mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie (<math>\beta = 0,09</math>)</p> <p>-Plus l'élaboration des normes organisationnelles en matière de santé et de services sociaux n'implique jamais le public, plus mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie (<math>\beta = 0,08</math>)</p> <p>-Plus les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population, plus mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie (<math>\beta = 0,07</math>)</p> <p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>-Moins les normes organisationnelles gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement, plus mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie (<math>\beta = -0,14</math>)</p>	<p><math>R^2 = 16 \%</math></p> <p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides, plus mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie (<math>\beta = 0,11</math>)</p> <p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>-Moins les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables, plus mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie (<math>\beta = -0,18</math>)</p>
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont contraignantes, j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie (<math>\beta = 0,15</math>)</p> <p>-Plus le fait de respecter les normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, plus mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie (<math>\beta = 0,09</math>)</p>		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :

- moins les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables, alors plus leurs décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie ( $\beta = -0,18$ ).
- Moins les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement, alors plus leurs décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie ( $\beta = -0,14$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus leurs décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie ( $\beta = 0,15$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides, alors plus leurs décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie ( $\beta = 0,11$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, alors plus leurs décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie ( $\beta = 0,09$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, alors plus leurs décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie ( $\beta = 0,09$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'élaboration des normes organisationnelles en matière de santé et de services sociaux n'implique jamais le public, alors plus leurs décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie ( $\beta = 0,08$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population, alors plus leurs décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie ( $\beta = 0,07$ ).

**32.2 Variable no 2:** *J'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu moral et déontologique est expliqué par un ensemble de 8 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 21 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs sont associés aux normes organisationnelles ; 2 aux normes professionnelles ; 1 aux normes sociales ; 1 aux normes sociales et professionnelles ; 2 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis que l'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur, plus j'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie (<math>\beta = 0,06</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, plus j'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie (<math>\beta = 0,12</math>)</p> <p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>-Moins les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement, plus j'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie (<math>\beta = -0,11</math>)</p>	<div><math>R^2 = 21 \%</math></div> <p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides, plus j'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie (<math>\beta = 0,18</math>)</p> <p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>-Moins les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général, plus j'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie (<math>\beta = -0,17</math>)</p>
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
		<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques dans l'appareil d'État et les dispositifs de gestion qui participent à la déprofessionnalisation du travail social, plus j'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie (<math>\beta = 0,06</math>)</p>
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont contraignantes, j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus j'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie (<math>\beta = 0,08</math>)</p> <p>-Plus le fait de respecter les normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, plus j'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie (<math>\beta = 0,18</math>)</p>		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus que les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides, alors plus ils éprouvent un conflit entre leurs valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie ( $\beta = 0,18$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension

créative à son travail, alors plus ils éprouvent un conflit entre leurs valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie ( $\beta = 0,18$ ).

- Moins les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général, alors plus ils éprouvent un conflit entre leurs valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie ( $\beta = -0,17$ ).
- Moins les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement, alors plus ils éprouvent un conflit entre leurs valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie ( $\beta = -0,11$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, alors plus ils éprouvent un conflit entre leurs valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie ( $\beta = 0,12$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus ils éprouvent un conflit entre leurs valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie ( $\beta = 0,08$ ).
- Plus les répondants sont d'avis que l'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur, alors plus ils éprouvent un conflit entre leurs valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie ( $\beta = 0,06$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques dans l'appareil d'État et les dispositifs de gestion qui participent à la déprofessionnalisation du travail social, alors plus ils éprouvent un conflit entre leurs valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie ( $\beta = 0,06$ ).

### **32.3 Variable no 3:** *La déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu moral et déontologique est expliqué par un ensemble de 9 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 22 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 3 facteurs sont associés aux normes organisationnelles ; 1 aux normes sociales ; 3 aux normes professionnelles ; 2 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis que ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles), plus la déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire (<math>\beta = 0,07</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, plus la déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire (<math>\beta = 0,09</math>)</p> <p>-Plus les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, plus la déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire (<math>\beta = 0,07</math>)</p> <p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>-Moins les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement, plus la déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire (<math>\beta = -0,11</math>)</p>	<div style="text-align: right;"><math>R^2 = 22\%</math></div> <p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides, plus la déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire (<math>\beta = 0,17</math>)</p> <p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>-Moins les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général, plus la déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire (<math>\beta = -0,12</math>)</p> <p>-Moins les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements jugés acceptables, plus la déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire (<math>\beta = -0,08</math>)</p>
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
		<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques dans l'appareil d'État et les dispositifs de gestion qui participent à la déprofessionnalisation du travail social, plus j'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie (<math>\beta = 0,06</math>)</p>
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont contraignantes, j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus la déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire (<math>\beta = 0,13</math>)</p> <p>-Plus le fait de respecter les normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, plus la déontologie professionnelle m'empêche de venir en aide telle que je voudrais moralement le faire (<math>\beta = 0,15</math>)</p>		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus que les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides, alors plus la déontologie

professionnelle les empêchent de venir en aide telle qu'ils voudraient le faire ( $\beta = 0,17$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, alors plus la déontologie professionnelle les empêchent de venir en aide telle qu'ils voudraient le faire ( $\beta = 0,15$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus la déontologie professionnelle les empêchent de venir en aide telle qu'ils voudraient le faire ( $\beta = 0,13$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, alors plus la déontologie professionnelle les empêchent de venir en aide telle qu'ils voudraient le faire ( $\beta = 0,09$ ).
- Plus les répondants sont d'avis que ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que de ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles) et alors plus la déontologie professionnelle les empêchent de venir en aide telle qu'ils voudraient le faire ( $\beta = 0,07$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, alors plus la déontologie professionnelle les empêchent de venir en aide telle qu'ils voudraient le faire ( $\beta = 0,07$ ).
- Moins les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire, le public en général, alors plus la déontologie professionnelle les empêchent de venir en aide telle qu'ils voudraient le faire ( $\beta = -0,12$ ).
- Moins les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement, alors plus la déontologie professionnelle les empêchent de venir en aide telle qu'ils voudraient le faire ( $\beta = -0,11$ ).

**32.4 Variable no 4:** *J'ai le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser ma conscience personnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu moral et déontologique est expliqué par un ensemble de 5 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 7 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 2 facteurs relèvent des normes sociales et professionnelles ; 1 des normes professionnelles ; 1 des normes professionnelles et organisationnelles ; 1 des normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
		<div><math>R^2 = 7 \%</math></div> <p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de guider la pratique des professionnels, plus j'ai le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser ma conscience personnelle (<math>\beta = 0,16</math>)</p>
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus je suis d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, plus j'ai le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser ma conscience personnelle (<math>\beta = 0,07</math>)</p>	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, plus j'ai le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser ma conscience personnelle (<math>\beta = 0,07</math>)</p> <p>-Plus je suis d'avis que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, plus j'ai le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser ma conscience personnelle (<math>\beta = 0,09</math>)</p>
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		
<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont contraignantes, j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus j'ai le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser ma conscience personnelle (<math>\beta = 0,09</math>)</p>		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus que les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de guider la pratique des professionnels, alors plus ils ont le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser leur conscience personnelle ( $\beta = 0,16$ ).
  - Plus les répondants sont d'avis que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, alors plus ils ont le sentiment

qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser leur conscience personnelle ( $\beta = 0,09$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus ils ont le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser leur conscience personnelle ( $\beta = 0,09$ ).
- Plus les répondants sont d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, alors plus ils ont le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser leur conscience personnelle ( $\beta = 0,08$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, alors plus ils ont le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser leur conscience personnelle ( $\beta = 0,07$ ).

**32.5 Variable no 5:** *J'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment).*

Le vécu moral et déontologique est expliqué par un ensemble de 10 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 28 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 4 facteurs sont associés aux normes organisationnelles ; 1 aux normes professionnelles ; 2 aux normes professionnelles et organisationnelles ; 1 aux normes organisationnelles et sociales ; 2 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
	<p><b>Résultats positifs</b></p> <p>-Plus les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, plus j'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (<math>\beta = 0,15</math>)</p> <p>-Plus les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, plus j'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (<math>\beta = 0,10</math>)</p> <p>-Plus l'élaboration des normes organisationnelles en matière de santé et de services sociaux n'implique jamais le public, plus j'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (<math>\beta = 0,06</math>)</p> <p><b>Résultats négatifs</b></p>	<p><math>R^2 = 28 \%</math></p> <p><b>Résultats négatifs</b></p> <p>-Moins les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail, plus j'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (<math>\beta = -0,07</math>)</p>



	-Moins les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, plus j'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle ( $\beta = -0,09$ )	
<b>Normes organisationnelles et sociales</b>	<b>Normes organisationnelles et professionnelles</b>	<b>Normes sociales et professionnelles</b>
<u>Résultats positifs</u>  -Plus c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, plus j'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle ( $\beta = 0,11$ )	<u>Résultats positifs</u>  -Plus je suis d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, plus j'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle ( $\beta = 0,08$ ) -Plus la définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations, plus j'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle ( $\beta = 0,10$ )	
<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b>		
<u>Résultats positifs</u>  -Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont contraignantes, j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus j'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle ( $\beta = 0,10$ ) -Plus le fait de respecter les normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, plus j'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle ( $\beta = 0,12$ )		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus que les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique, alors plus ils ont le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = 0,15$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, alors plus ils ont le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = 0,12$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec l'idée que c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, alors plus ils ont le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = 0,11$ ).
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se

demandeur ceci : à quoi bon intervenir et alors plus ils ont le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = 0,10$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que la définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations, alors plus ils ont le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = 0,10$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, alors plus ils ont le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = 0,10$ ).
- Plus les répondants sont d'avis qu'il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles, alors plus ils ont le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = 0,08$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que l'élaboration des normes organisationnelles en matière de santé et de services sociaux n'implique jamais le public, alors plus ils ont le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = 0,06$ ).
- Moins les répondants sont d'accord avec le fait que les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit, alors plus ils ont le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = -0,09$ ).
- Moins les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail, alors plus ils ont le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle ( $\beta = -0,07$ ).

### **33. LES VÉCUS MORAUX, ÉTHIQUES ET DÉONTOLOGIQUES**

**Variables indépendantes : un composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales**

- a) Les normes sociales :
- b) Les normes professionnelles :
- c) Les normes organisationnelles :
- d) Les normes organisationnelles et sociales :
- e) Les normes sociales et professionnelles :
- f) Les normes professionnelles et organisationnelles :
- h) Les normes professionnelles, sociales et organisationnelles :

**Variables dépendantes :**

- a) les émotions biopsychologiques liées au travail
- b) les vécus moraux liés au travail
- c) les vécus éthiques liés au travail

- d) les vécus déontologiques liés au travail
- e) les vécus éthiques et déontologiques liés au travail
- f) les vécus éthiques et moraux liés au travail
- g) les vécus moraux et déontologiques liés au travail
- h) les vécus moraux, éthiques et déontologiques**

<b>Tableau 69</b> <i>Régression multiple d'un composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales (1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord) dont la contribution est apparue significative pour divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail (1 = jamais et 6 = très souvent)</i> <i>Coefficient standardisé (<math>\beta</math>) et variance expliquée (<math>R^2</math>)</i>			
<b>Vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail</b>	<b>Composé de diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b><math>R^2</math></b>
<i>Au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société.</i> <i>(1 = jamais et 6 = très souvent)</i>	<b>Normes organisationnelles</b> - Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter	0,15	0,32
	<b>Normes sociales</b> -Les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État son un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société	0,08	
	<b>Normes professionnelles</b> -Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'améliorer la qualité des services rendus par les professionnels	-0,11	
	<b>Normes organisationnelles et sociales</b> - C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux et la gestion des organisations de santé et de services sociaux	0,18	
		-0,07	
	<b>Normes sociales et professionnelles</b> -Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles -La pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société	0,13	
		-0,07	
	<b>Normes professionnelles, sociales et organisationnelles</b> - Les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont tellement contraignantes que j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir ? -Le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail	0,18	
		0,15	

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES DONNÉES

**8.1 Variable no 1 :** *Au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société (1 = jamais et 6 = très souvent).*

Le vécu moral, éthique et déontologique est expliqué par un ensemble de 9 facteurs. La capacité de ces facteurs à rendre compte du vécu en question est plutôt faible, car ces variables expliquent seulement 32 % de la variance. Si ces facteurs regroupés expliquent relativement peu de choses, ils sont répartis de la façon suivante : 1 facteur est associé aux normes organisationnelles ; 1 aux normes sociales ; 1 aux normes professionnelles ; 2 aux normes organisationnelles et sociales ; 2

aux normes sociales et professionnelles ; 2 aux normes professionnelles, sociales et organisationnelles. Le tableau qui suit illustre la spécificité de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante :

Normes sociales	Normes organisationnelles	Normes professionnelles
<u>Résultats positifs</u> -Plus les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, plus qu'au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société ( $\beta = 0,08$ )	<u>Résultats positifs</u> -Plus les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, plus qu'au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société ( $\beta = 0,15$ )	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; float: right;"><math>R^2 = 32 \%</math></div> <u>Résultats négatifs</u> -Moins les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'améliorer la qualité des services rendus par les professionnels, plus qu'au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société ( $\beta = -0,11$ )
Normes organisationnelles et sociales	Normes organisationnelles et professionnelles	Normes sociales et professionnelles
<u>Résultats positifs</u> -Plus c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, plus qu'au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société ( $\beta = 0,18$ )  <u>Résultats négatifs</u> -Plus il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux et la gestion des organisations de santé et de services sociaux, moins qu'au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société ( $\beta = -0,07$ )		<u>Résultats positifs</u> -Plus les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, plus qu'au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société ( $\beta = 0,13$ )  <u>Résultats négatifs</u> -Plus je suis d'avis que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, moins qu'au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société ( $\beta = -0,07$ )
Normes professionnelles, sociales et organisationnelles		
<u>Résultats positifs</u> -Plus que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont contraignantes, j'en viens à me demander ceci : à quoi bon intervenir et plus qu'au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société ( $\beta = 0,18$ ) -Plus le fait de respecter les normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, plus qu'au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société ( $\beta = 0,15$ )		

### Informations à retenir :

- On note cette même tendance à l'effet que le composé de diverses normes (jumelées ou non), majoritairement lié aux facteurs positifs, détermine ce type vécu au travail.
- Les facteurs en ordre d'importance (du plus important au moins important) :
  - Plus les répondants sont d'accord avec le fait que c'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains, alors plus qu'au travail ils sont tiraillés entre leurs attentes, les attentes de la profession et les attentes de la société ( $\beta = 0,18$ ).

- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes organisationnelles, sociales et professionnelles sont (tellement) contraignantes, ils en viennent à se demander ceci : à quoi bon intervenir et alors plus qu'au travail ils sont tiraillés entre leurs attentes, les attentes de la profession et les attentes de la société ( $\beta = 0,18$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que le respect des normes sociales, organisationnelles et professionnelles enlève au professionnel toute la dimension créative à son travail, alors plus qu'au travail ils sont tiraillés entre leurs attentes, les attentes de la profession et les attentes de la société ( $\beta = 0,15$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait que les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter, alors plus qu'au travail ils sont tiraillés entre leurs attentes, les attentes de la profession et les attentes de la société ( $\beta = 0,15$ ).
- Plus que les répondants sont d'accord avec le fait que les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles, alors plus qu'au travail ils sont tiraillés entre leurs attentes, les attentes de la profession et les attentes de la société ( $\beta = 0,13$ ).
- Plus que les répondants sont d'accord avec le fait que les manifestations citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société, alors plus qu'au travail ils sont tiraillés entre leurs attentes, les attentes de la profession et les attentes de la société ( $\beta = 0,08$ ).
- Moins les répondants sont d'accord avec le fait que les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer la qualité des services rendus par les professionnels, alors plus qu'au travail ils sont tiraillés entre leurs attentes, les attentes de la profession et les attentes de la société ( $\beta = -0,11$ ).
- Plus les répondants sont d'avis que la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société, alors moins qu'au travail ils sont tiraillés entre leurs attentes, les attentes de la profession et les attentes de la société ( $\beta = -0,07$ ).
- Plus les répondants sont d'accord avec le fait qu'il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux et la gestion des organisations de santé et de services sociaux, alors moins qu'au travail ils sont tiraillés entre leurs attentes, les attentes de la profession et les attentes de la société ( $\beta = -0,07$ ).

### **ANNEXE III**

#### **LEXIQUE EN MATIÈRE DE SOUFFRANCE/DÉTRESSE MORALE AU TRAVAIL**

## Lexique en matière de souffrance/détresse morale au travail

### La moralité

*Morality governs behavior that affects others, applies to all rational persons, and includes moral rules, ideals, and moral virtues [...]*<sup>808</sup>.

### L'acte moral

L'acte moral c'est l'acte, la parole, l'attitude, l'accès de soi vers le monde, qui se fait suivant une conviction consciente de ce qui est bien et de ce qui est mal. L'acte moral implique qu'il y a un choix entre différentes actions ou inactions, entre différents discours ou abstentions. Le choix moral a des conséquences pour soi, pour les autres et pour le monde, et la volonté dispose d'une certaine liberté, à l'intérieur de nombreuses limites, devant ce choix<sup>809</sup>.

*To act morally, individuals must act in accordance with moral rules, are encouraged to follow moral ideals, and should possess moral virtues*<sup>810</sup>.

### La compétence morale

*Moral competency is the ability to make moral sense of situations, use good moral judgement and intention, and engage in morally appropriate behaviour*<sup>811</sup>.

### L'engagement moral

*Moral commitment is engagement with a moral issue in patient care, loyalty to the values involved, and a willingness to take risks. Commitment can be evident before the development of moral certainty or, once moral certainty occurs, the commitment can be manifest in action (behaviour)*<sup>812</sup>.

### Le jugement moral

*Moral judgement involves integrating numerous ethical considerations that count for or against a particular course of action in order to determine what ought to be done in a specific situation*<sup>813</sup>.

---

<sup>808</sup> Beverly Kopala et Lisa Burkhart, « Ethical Dilemma and Moral Distress: Proposed New NANDA Diagnoses », *International Journal of Nursing Terminologies and Classifications*, vol. 16, n° 1, 2005, p. 5.

<sup>809</sup> Yves Larochelle, *Une philosophie de la motivation, Éthique mythe, science*, L'Harmattan, 2009, p. 91.

<sup>810</sup> Beverly Kopala et Lisa Burkhart, *op. cit.*, 2005, p. 5.

<sup>811</sup> Mary C. Corley, « Nurse Moral Distress : A proposed Theory and Research Agenda », *Nursing Ethics*, vol. 9, n° 6, 2002, p. 646.

<sup>812</sup> *Ibid.*, p. 645.

<sup>813</sup> *Ibid.*, p. 646.

## L'intention morale

*Moral intention is weighing the priority of moral values over personal values to do what is morally right*<sup>814</sup>.

## La sensibilité morale<sup>815</sup>

*Moral sensitivity can be described, as an « attention » to the moral values involved in a conflict-laden situation and a self-awareness of one's own role and responsibility in the situation. Moral sensitivity is not only a matter of « feeling » (ie relying on emotions to identify a moral conflict) but a personal capacity, acquired by personal experience, to 'sense' the moral significance in a situation*<sup>816</sup>.

*[...] In later work the concept moral sensitivity was broadened and involved more dimensions than cognitive capacity, especially feelings, sentiments, moral knowledge and skills. This concurs with Manning's concept of 'moral citizenship' that includes the components awareness, thinking, feeling and action*<sup>817</sup>.

*Thus, to be morally sensitive and aware of moral obligations could be conflicting imperatives. Haan notes that: morality is almost always conflictual – since self versus others' interests are involved – and that moral action is motivated by three common human desires: first, the need to feel that one is moral; second, the need to feel that others think one is moral; third, the need to feel that one's world is just [...]*<sup>818</sup>.

*The concept « moral sensitivity » is a further development of the 1700s theory of « moral sense »*<sup>819</sup>.

## La sensibilité éthique

*Ethical sensitivity requires caregivers to be aware and interpret verbal and nonverbal clues and behaviours in order to identify client needs. A person's ethnicity, gender, spiritual values, sexuality, culture, religion, upbringing, education and age have the capacity to influence his or her ethical sensitivity to moral issues. Nursing centres around the obligation to care and being sensitive to the physical and emotional needs of patients. Ethical sensitivity and responsibility is therefore of central importance to nurses who*

---

<sup>814</sup> *Ibid.*, p. 646.

<sup>815</sup> Piste de recherche: « It would therefore be of interest to investigate the relationship between moral sensitivity and how effectively health care professionals deal with moral problems without feeling a sense of burden » (Kim Lützen, Vera Dahlqvist, Sture Eriksson et Astrid Norberg, « Developing The Concept of Moral Sensitivity in Health Care Practice », *Nursing Ethics*, vol. 13, n° 2, 2006, p. 194).

<sup>816</sup> *Ibid.*, p. 189.

<sup>817</sup> Kim Lützen, Tammy Blom, Béatrice Ewalds-Kvist et Sarah Winch, « Moral stress, moral climate and moral sensitivity among psychiatric professionals », *Nursing Ethics*, vol. 17, n° 2, 2010, p. 216.

<sup>818</sup> Kim Lützn, Agneta Cronqvist, Annabella Magnusson et Lars Anderson, « Moral Stress : synthesis of a concept », *Nursing Ethics*, vol. 10, n° 3, 2003, p. 319.

<sup>819</sup> A. L. Glasberg, S. Eriksson et A. Norberg, « Factors associated with « stress of conscience » in healthcare », *Scandinavian Journal Caring Sciences*, vol. 22, n° 2, 2008, p. 254.



*provide care according to their own moral values*<sup>820</sup>.

### **La force morale & la faiblesse morale (courage moral)**

Lorsque l'intervenant en vient à expliquer et justifier ses actes moraux, il manifesterait une force morale (*moral strength*): « (traduction libre) la force morale peut être exprimée par le courage d'agir et la capacité de fournir des arguments avec l'intention de justifier ces actions au nom d'un autre (à savoir le patient). Ainsi, la force morale est nécessaire. Toutefois, la faiblesse morale pourrait conduire à un changement d'orientation, un passage de la centration du patient à la centration sur soi (professionnel), s'observant dans des actions d'auto-défense (par exemple, « modifier les faits réels, brouillant les pistes »). Frankena décrit cet égoïsme que d'ordre éthique, car l'intérêt personnel est placé devant un certain devoir moral. [...] La force morale peut se traduire par une prise de position morale dans une situation de conflit, mais aussi la force de faire preuve de résilience et l'endurance<sup>821</sup> ».

*Moral courage is the willingness to take a controversial stand or one that challenges the health care organization or those in it, even when a person's job may be jeopardized. [...] Nurses who have moral courage and act on it are less likely to feel moral distress*<sup>822</sup>.

### **La conscience**

*Conscience can be understood as a person's integrated moral values [...] and discrepancies between circumstances, demands and the care providers' moral values may trouble the care providers' conscience. [...] as a guide in decision-making [...] and some report a troubled conscience when failing their moral responsibility [...]. Conscience relates to moral responsibility [...]*<sup>823</sup>.

### **La conscience troublée**<sup>824</sup>

La conscience troublée, tel un sentiment de culpabilité, est vécue par les prestataires de soins, par exemple, lorsqu'il n'est pas possible pour eux de s'acquitter de ce qu'ils

---

<sup>820</sup> Jessica Schluter, Sarah Winch, Kerri Holzhauser et Amanda Henderson (2008). « Nurses' Moral Sensitivity and Hospital Ethical Climate: A literature review », *Nursing Ethics*, vol. 15, n° 3, 2008, p. 306.

<sup>821</sup> Kim Lützen, Tammy Blom, Béatrice Ewalds-Kvist et Sarah Winch, « Moral stress, moral climate and moral sensitivity among psychiatric professionals », *Nursing Ethics*, vol. 17, n° 2, 2010, p. 194.

<sup>822</sup> Mary C. Corley, *op. cit.*, 2002, p. 647.

<sup>823</sup> Christina Juthberg et K. Sundin, « Registered nurses' and nurse assistants' lived experience of troubled conscience in their work in elderly care- A phenomenological hermeneutic Study », *International Journal of Nursing Studies*, vol. 47, n° 1, 2010, p. 21.

<sup>824</sup> Piste de recherche : « Although numerous studies have addressed burnout, to our knowledge no study has investigated the impact of a troubled conscience on burnout. As healthcare work poses a unique emotional strain and many ethical problems and dilemmas, it is surprising that relatively a few studies have fully investigated the impact of moral strain on burnout. Some exceptions exist; for instance, interview studies have shown that moral distress is related to burnout [...]. The theoretical assumptions made were (i) perceptions of conscience influence the degree of « stress of conscience », which is associated with burnout ; (ii) social support and resilience; and (iii) personal and work demographics may be of importance in burnout » (A. L. Glasberg, S. Eriksson et A. Norberg, « Burnout and « stress of conscience » among healthcare personnel », *Journal of Advanced Nursing*, vol. 57, n° 4, 2007, p. 394).

considèrent leurs obligations envers les patients. [...] ; ces mêmes obligations pouvant provenir d'eux-mêmes, des autres, des patients, des administrateurs des organisations, etc. (traduction libre)<sup>825</sup>.

*Troubled conscience may occur when care providers are prevented from doing « good » according to their conscience, think they have not done what they ought to do, or believe they have made errors*<sup>826</sup>.

*[...] a person's beliefs or ideals are not congruent with reachable demands, there is no action good enough to be taken and conscience is bound to be troubled. [...] were caught between an ideal image and the reality of health care, which leads to the experience of a troubled conscience*<sup>827</sup>.

Nos résultats indiquent que, parmi les fournisseurs de soins de santé, le trouble de la conscience est perçu dans six dimensions: *authority, warning signal, demanding sensitivity, asset at work, burden and depending on culture, which are discussed below*<sup>828</sup> (traduction libre).

## **Le conflit moral**

*Moral conflict is a situation involving a clash of moral values concerning what is the morally right action to take. It has six essential features: choice, advocacy, autonomy, pain and suffering, values and relationship. The experience of choice was recognized as the unifying essential feature of nurses' experience; the other features were interwoven into the fabric of choice*<sup>829</sup>.

## **Le stress de la conscience**

*Thus, stress of conscience is expressed as an experienced subjective stress from intrapersonal conflict in relation to the person's basic values, and views of what is right or wrong, good or bad*<sup>830</sup>.

*We define « stress of conscience as « a product of the frequency of the stressful situation and of the perceived degree of troubled conscience as rated by healthcare personnel themselves» [...] »*<sup>831</sup>.

---

<sup>825</sup> Christina Juthberg, Sture Eriksson, Astrid Norberg et Karin Sundin, « Perceptions of Conscience in Relation to Stress of Conscience », *Nursing Ethics*, vol. 14, n° 3, 2007, p. 330.

<sup>826</sup> *Ibid.*, p. 333.

<sup>827</sup> *Ibid.*, p. 339-340.

<sup>828</sup> V. Dahlqvist, Sture Eriksson, Ann-Louise Glasberg, Elisabeth Lindahl, Kim Lützen, Gunilla Strandberg, Anna Söderberg, Venke Sorlie et Astrid Norberg, « Development of the Perceptions of Conscience Questionnaire », *Nursing Ethics*, vol.14, n° 2, 2007, p. 188.

<sup>829</sup> Mary C. Corley, *op. cit.*, 2002, p. 646.

<sup>830</sup> Christina Juthberg, Sture Eriksson, Astrid Norberg et Karin Sundin, *op. cit.*, 2007, p. 333.

<sup>831</sup> A. L. Glasberg, S. Eriksson et A. Norberg, *op. cit.*, 2007, p. 393.

*While moral distress primarily relates to institutional obstacles, stress of conscience also covers stress in relation to, for instance, self-selected actions or neglect or contradictory demands of conscience [...]*<sup>832</sup>.

*Stress of conscience is found to be associated with factors such as not being able to follow one's conscience and of being morally burdened [...]*<sup>833</sup>.

### **La souffrance éthique (affinité avec le descriptif de la détresse morale)**

[...] souffrance éthique, c'est-à-dire la souffrance que fait naître le conflit entre les convictions morales et l'injonction à participer à des actes qu'on réprouve. Il en résulte un sentiment de trahison de soi-même qui, dans le contexte de la désolation, peut conduire au pire<sup>834</sup>.

La détresse morale – appelée également souffrance éthique – apparaît lorsqu'un professionnel doit se comporter en désaccord avec ses valeurs profondes, par exemple lorsqu'il est exigé de lui qu'il exécute des ordres qu'il réprouve ou parce que le manque de temps, l'opposition de ses supérieurs ou de ses collègues, voir la politique institutionnelle, lui interdisent de faire ce qu'il estime de son devoir. Le dilemme auquel il est confronté génère en lui une souffrance éthique vis-à-vis de l'idéal mais aussi une culpabilité à l'égard d'autrui<sup>835</sup>.

Il s'agit d'un ressenti douloureux qui survient lorsque le travailleur se trouve confronté à l'impossible arbitrage entre d'une part, ce que sa conscience professionnelle lui dicte de faire en fonction des exigences de la situation et, d'autre part, ce que les ressources dont il dispose lui permettent de faire. La notion de ressources couvre ici non seulement les personnes sur qui il peut compter ou encore le matériel mis à sa disposition, mais également le temps qu'il faut pour faire un travail de qualité, c'est-à-dire un travail qui respecte les normes professionnelles ou les règles du métier en pareilles circonstances<sup>836</sup>.

Souffrance éprouvée par une personne lorsque son travail lui impose de commettre des actes qu'elle réprouve moralement<sup>837</sup>.

---

<sup>832</sup> Christina Juthberg, Sture Eriksson, Astrid Norberg et Karin Sundin, « Perceptions of conscience, stress of conscience and burnout among nursing staff in residential elder care », *Journal of Advanced Nursing*, vol. 66, n° 8, 2010, p. 1709.

<sup>833</sup> Christina Juthberg, et K. Sundin, *op. cit.*, 2010, p. 21.

<sup>834</sup> C. Dejour C, « Aliénation et clinique du travail », *Actuel Marx*, vol. 1, n° 39, 2006, p. 132.

<sup>835</sup> Claude Curchod, *Relations soignants-soignés. Prévenir et dépasser les conflits*, Elsevier Masson, France, 2009, p. 20.

<sup>836</sup> Michel Vézina, « La souffrance éthique du personnel des organismes communautaires », *Équilibre*, vol. 3, n° 2, 2008, p. 6.

<sup>837</sup> *Ibid.*, p. 6.

## La souffrance morale

[...] conscience d'un « écart culpabilisant » entre l'idéal éthique de soins transmis par l'histoire de la profession et les réalités du métier<sup>838</sup>.

## La détresse (liée à la composante morale)

*The American Heritage Dictionary (1994) defines distress as « pain or suffering of the mind or body; severe psychological strain » (p. 248) and impairments as the noun form of the verb impair: « to diminish in strength, value, or quality » (p. 418). Distress and impairment are different but related concepts. For mental health professionals, the concept of distress focuses on the emotional reactions of the clinician in response to ongoing challenges, stressors, or demands in one's life. Impairment, however, refers to the impact of effect of the distress on the clinician's ability to function effectively. It is generally viewed as « the diminution or deterioration of therapeutic skill and ability due to factors which have sufficiently impacted the personality of the therapist to result in potential clinical incompetence » [...]*<sup>839</sup>.

*In a later article, Jameton (1993) distinguished two forms of distress: initial and reactive distress. « Initial distress involves the feelings of frustration, anger, and anxiety people experience when faced with institutional obstacles and conflict with others about values. Reactive distress is the distress that people feel when they do not act upon their initial distress » [...]*<sup>840</sup>.

## La détresse morale

*Wilkinson builds on this description and defines moral distress as « the psychological disequilibrium and negative feeling state experienced when a person makes a moral decision but does not follow through by performing the moral behaviour indicated by that decision. [...] Another study conducted by Fry et al., involving military nurses, defined moral distress as 'a feeling state experienced when a person makes a moral judgement about a situation but does not act on those judgements »*<sup>841</sup>.

*In his classic work on nursing ethics, Jameton (1984) defined moral distress as occurring « when one knows the right thing to do, but institutional constraints make it nearly impossible to pursue the right course of action » [...] For nearly 2 decades, this definition was used as the theoretical basis for studies of moral distress. Recently, researchers have expanded this definition by defining moral distress as « the painful psychological disequilibrium that results from recognizing the ethically appropriate action, yet not taking it, because of such obstacles as lack of time, supervisory reluctance,*

---

<sup>838</sup> Jean-Pierre Béland, *La souffrance des soignants*. Collection : Enjeux éthiques contemporains, PUL, 2009, p. 10.

<sup>839</sup> Jeffrey E. Barnett, Lesley C. Johnston et Deborah Hillard, « Psychotherapist Wellness As an Ethical Imperative », dans *Innovations in clinical practice, Focuss on Health and Wellness*, Edited by Leon Vandecreek and Jeffery B. Allen, Professionnal Resource Press, 2005, p. 257.

<sup>840</sup> Mary C. Corley, R.K. Elswick., Martha Gorman et Theresa Clor, « Development and evaluation of a moral distress scale », *Journal of Advanced Nursing*, vol. 33, n° 2, 2000, p. 251.

<sup>841</sup> Kim Lützén, Agneta Cronqvist, Annabella Magnusson et Lars Anderson, *op. cit.*, 2003, p. 313.

*an inhibiting medical power structure, institution policy, or legal considerations » [...] Both of these definitions focused on external constraints; internal constraints resulting from nurses' belief systems were not considered. For the purposes of this article, this definition has been extrapolated: Moral distress is the physical or emotional suffering that is experienced when constraints (internal or external) prevent one from following the course of action that one believes is right<sup>842</sup>.*

*Moral distress can lead to emotional and physical suffering [...] <sup>843</sup>.*

*Moral distress is pain affecting the mind, the body, or relationships that results from a patient care situation in which the nurse is aware of a moral problem, acknowledges moral responsibility, and makes a moral judgment about the correct action, yet, as a result of real or perceived constraints, participates, either by act or omission, in a manner he or she perceives to be morally wrong [...] <sup>844</sup>.*

*Moral distress is a response experienced when a decision-maker's ability to carry out a chosen ethical or moral action is thwarted by some barrier. Barriers or constraints have been identified as internal (Wilkinson, 1987–88), external [...], institutional [...], and situational [...]. However, the literature does not provide an exhaustive list of each of these constraints. Therefore, it is reasonable to assume that any barrier (individual, institutional, or societal) that interferes with an individual's ability to carry out a moral decision or action would qualify as a constraint. Moral distress can result in a variety of emotional and physiologic responses<sup>845</sup>.*

## **Le désarroi éthique**

« Le désarroi éthique ou moral fait son apparition lorsqu'une personne est incapable de respecter ses choix éthiques, lorsque des contraintes l'empêchent d'agir comme elle croit juste de le faire » (p. 2) [...] Autre exemple, il est rapporté que dans le Code de déontologie des infirmières et infirmiers (2002) de l'Association des infirmières et infirmiers du Canada (AIIC), on définit le désarroi éthique ou moral comme: « des situations dans lesquelles l'infirmière ne peut pas respecter ses obligations et ses engagements éthiques (c.-à-d. sa volonté de s'engager à agir moralement) ou ne respecte pas ce qu'elle croit être la bonne ligne de conduite, ou manque à ses propres exigences en matière d'éthique pour une ou plusieurs des raisons suivantes: erreur de jugement, manque de détermination personnelle ou autres circonstances totalement hors de sa volonté [...]. Ces situations peuvent entraîner un sentiment de culpabilité, d'inquiétude ou de malaise » [...] <sup>846</sup>.

---

<sup>842</sup> Patricia S. Pendry, « Moral Distress : Recognizing it to Retain Nurses », *Nursing Economics*, vol. 25, n° 4, 2007, p. 217.

<sup>843</sup> Linda Clerici Radzvin, *The occurrence of moral distress in certified registered nurse anaesthetists*, A Dissertation Submitted to the School of Nursing, in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy, Duquesne University, 2008, p. 11.

<sup>844</sup> Alvita K. Nathaniel, « Moral Reckoning in Nursing », *Western Journal of Nursing Research*, vol. 28, n° 4, 2006, p. 421.

<sup>845</sup> Beverly Kopala et Lisa Burkhart, *op. cit.*, 2005, p. 8.

<sup>846</sup> Association des infirmières et infirmier du Canada, « Le désarroi éthique dans les milieux de soins en santé », dans *Déontologie pratique pour infirmières et infirmiers autorisés*, 2003, p. 2.

L'effet physique et affectif du désarroi éthique peut se répercuter dans la vie quotidienne des infirmières. [...] les infirmières utilisent des mots tels que colère, frustration, dépression, honte, embarras, mort dans l'âme, deuil, chagrin, cafard, douleur, tristesse et inefficacité [...] <sup>847</sup>.

### **Le stress moral (thématique passerelle avec la détresse morale)**

*[...] moral stress is experienced when nurses are aware of what ethical principles are at stake in a specific situation and external factors prevent them from making a decision that would reduce the conflict between contradicting principles* <sup>848</sup>.

*[...] stress contains a moral component and that moral stress (which is our term for stress with a moral component) results when an individual person's moral sensitivity cannot be put into action because of perceived external constraints* <sup>849</sup>.

*Lutzen, Cronqvist, Magnusson, and Lars (2003) synthesized the concept of moral stress to describe a situation « when nurses are aware of what ethical principles are at stake in a specific situation and external factors prevent them from making a decision that would reduce the conflict between contradicting principles » (p. 314). [...] They concluded that there is a moral aspect associated with stress and that moral stress results when a person's moral sensitivity cannot be acted upon as a result of what is viewed to be external constraints. While previous work on moral distress focused upon the occurrence of distress rather than upon the ethical aspect of distress, the authors believed that moral stress was similar to moral distress because both concepts contained a moral element* <sup>850</sup>.

*Cronqvist, Lutzen, and Nystrom (2006) defined moral stress in nursing as the stress that nurses are subjected to when « a nurse is morally sensitive to a patient's vulnerability and is hindered by external factors in doing what is the best for the patient » (p. 406). Moral sensitivity is the perception of how one ought to act in a certain situation. Stress results as the nurse ponders whether to act as she believes she should or ought to act. This experience differs from moral distress in that the focus of moral stress is the moral aspect of a stressful event rather than the psychological aspects of the experience* <sup>851</sup>.

*This latter focus is exemplified by Zuzelo, who defines « moral » stress as efforts or attempts to make clinical decisions involving conflicting ethical principles and where patients' autonomy is at risk. Moral dilemmas cause stress inasmuch as the decision making process can be questioned. We acknowledge the difficulty in bringing clarity to the difference in meaning of the concepts of moral stress and moral distress. However, in our study, we use the term moral stress in close connection to Zuzelo's definition in a tentative manner* <sup>852</sup>.

---

<sup>847</sup> *Ibid.*, p. 2-3.

<sup>848</sup> Kim Lützn, Agneta Cronqvist, Annabella Magnusson et Lars Anderson, *op. cit.*, 2003, p. 314.

<sup>849</sup> *Ibid.*, p. 316.

<sup>850</sup> Linda Clerici Radzvin, *op. cit.*, 2008, p. 7.

<sup>851</sup> *Ibid.*, p. 7

<sup>852</sup> Kim Lützen, Tammy Blom, Béatrice Ewalds-Kvist et Sarah Winch, *op. cit.*, 2010, p. 215.

## Le stress éthique (et le rapprochement avec la discorde morale, avec la détresse morale)

*Raines 2000) employed the term ethical stress to refer to « an individual's perception of the stress experienced while dealing with ethical dilemmas or issues » (p.34). She stated that ethical stress had been identified as an aspect of occupational stress and that it was closely aligned to Jameton's (1984) definition of moral distress<sup>853</sup>.*

*Finally, the term moral discord was employed by Badger and O'Connor (2006) to describe ethical conflicts encountered by nurses. « Moral discord or distress occurs when contextual constraints prevent nurses from implementing their moral mandates » [...]»<sup>854</sup>.*

*The definition of ethical stress employed by Raines (2000) is closely aligned to those of moral distress, as is the term moral discord used by Badger and O'Connor (2006), and both could be substituted for moral distress. However, the definition of moral stress, as defined by Conqvist et al. (2006) focuses more on the moral aspect of a stressful event rather than upon the psychological manifestations that result from morally distressing situations and should not be used in place of the term moral distress<sup>855</sup>.*

## Détresse éthique

*According to the Canadian Nurses Association (CNA) (2003), ethical distress occurs when « a decision is made regarding what one believes to be the right course of action, but barriers prevent the nurse from carrying out or completing the action »<sup>856</sup>.*

## Dilemme éthique

*[...] is a problem involving a choice between two or more alternatives to the competitive assignment of priorities and responsibilities, or to a problem without a satisfactory solution [...] Bunting and Webb (1988) define ethical dilemmas as the conflict between « two equally desirable or two equally undesirable choices » (p. 30). [...] An ethical dilemma incorporates a human element that exists when the choice involves differing personal principles, feelings, and personal beliefs about what is good and right in a given situation [...] (p. 1602) [...] Thus, an ethical dilemma arises when the decision maker experiences indecision because available choices support conflicting values, or because ethical principles support mutually inconsistent courses of action [...] (p. 1603) [...] According to the studies cited, ethical dilemmas are formulated in terms of tensions not only between values, but also within interpersonal relationships such as nurse – patient, nurse – colleague, and nurse – family<sup>857</sup>.*

---

<sup>853</sup> Linda Clerici Radzvin, Linda, *op. cit.*, 2008, p. 7.

<sup>854</sup> *Ibid.*, p. 8.

<sup>855</sup> *Ibid.*, p. 9.

<sup>856</sup> Brenda Beagan et Carolyn Ells, « Les infirmières canadiennes face à la difficulté de mettre en pratique les valeurs qui leur sont chères », *CJNR*, vol. 39, n° 4, 2007, p. 37.

<sup>857</sup> Orly Shapira-Lishchinsky, « Ethical Dilemmas: The Experiences of Israeli Nurses », *Qualitative Health Research*, vol.19, n° 11, 2009, p.1603.

*An ethical dilemma arises when the decision-maker experiences indecision because available choices or alternatives support conflicting values (Jameton, 1993) or ethical principles or rules support mutually inconsistent courses of action [...]*<sup>858</sup>.

## **Distinction entre stress moral et détresse morale**

*Elpern et al. define moral distress as « caused by situations in which the ethically appropriate course of action is known but cannot be taken », and is, as such, a health risk in nursing. It seems that the term moral distress conveys a negative or undesirable situation compared with moral stress, which can also be seen as a driving force to motivate a person to become a moral agent*<sup>859</sup>.

L'auteur, s'appuyant sur des chercheurs déjà cités jusqu'à maintenant, distingue la détresse morale du stress moral : « (traduction libre) Lützen et al (2003) font une distinction entre la détresse morale et le stress moral. Plus spécifiquement, la détresse morale porterait sur l'impact que la prise de décision morale peut avoir (dans le temps) chez le professionnel, alors que le stress moral se référerait à la conscience que des valeurs concurrentes sont en jeu et qu'elles ne peuvent pas être résolues en raison de contraintes extérieures. Comme Raines (cité dans Källemark et al., 2004) utilise le terme, le stress moral se référerait aux situations dans lesquelles le professionnel connaît la bonne chose à faire, mais en est empêché, pour diverses raisons, de se livrer à ce qu'il juge comme étant la bonne ligne de conduite. [...] Lorsque les travailleurs des soins de santé sont régulièrement exposés à ces conflits « non-gagnant » entre les valeurs morales, ils éprouvent et expérimentent le stress moral » [...] <sup>860</sup> (traduction libre).

*Various terms have been utilized in the literature to refer to the stress or distress that accompanies ethical decision-making in nursing, including personal conflict, moral distress, ethical stress, moral stress, and moral discord*<sup>861</sup>.

---

<sup>858</sup> Beverly Kopala et Lisa Burkhart, *op. cit.*, 2005, p. 8.

<sup>859</sup> Kim Lützen, Tammy Blom, Béatrice Ewalds-Kvist et Sarah Winch, *op. cit.*, 2010, p. 214. Ainsi, le stress moral ne traduirait pas, comme dans le cas de la détresse morale, une situation négative ou indésirable, ça pourrait plutôt être considéré comme une force motrice pour motiver une personne à devenir un agent moral. En conséquence, les auteurs semblent défendre l'idée que le fait de devenir un agent moral implique un phénomène complexe au-delà d'une approche théorique unique. Dans la pratique, il semble ainsi que les intervenants réfléchissent à la nature morale de leurs actions que lorsqu'ils sont dans une situation éthiquement difficile. Il semble donc intéressant de supposer que le climat moral « positif » au travail peut permettre de réduire ou d'éviter le sentiment de stress moral au niveau du rapport de l'intervenant avec lui-même, les autres (clients & employeurs), et la société : « A positive ethical climate is reflected by an organization's vision simultaneously with its practiced goal. Most notably, a positive moral climate embodies a set of values that replicates societal norms that are consistent with ethical practice » (p. 215).

<sup>860</sup> Donna Foster, « Rethinking Compassion Fatigue as Moral Stress », *Journal of Ethics in Mental Health*, vol. 4, n° 1, 2009, p. 2.

<sup>861</sup> Linda Clerici Radzvin, *op. cit.*, 2008, p. 3.



## **Distinction entre dilemme éthique, dilemme moral, conflit éthique, détresse morale, stress moral et stress de conscience**

Ainsi et pour les auteurs, il faille dissocier « dilemme éthique », « dilemme moral » et « conflit éthique », car ils « relèvent du processus de l'évaluation cognitive d'un événement ou d'une situation (source du conflit), alors que « détresse morale », « stress moral » et « stress de conscience » décrivent la réaction à ce même événement<sup>862</sup> ».

Les auteures indiquent notamment que la littérature « soutient clairement la reconnaissance de deux catégories de diagnostics éthiques ou morales : l'une directement liés au conflit (dilemme éthique) et celle causée par une barrière à agir sur un choix éthique (détresse morale)<sup>863</sup> » (traduction libre) (le caractère gras est de nous). « Le dilemme éthique représente un conflit moral et la détresse morale se réfère à une réponse à l'incapacité d'effectuer son choix moral en raison de certaines contraintes [...]»<sup>864</sup> » (traduction libre).

## **Distinction entre désarroi éthique et dilemme éthique**

Les dilemmes éthiques sont des « situations marquées par l'existence de raisons éthiques également convaincantes à la fois pour et contre une ligne de conduite, et dans lesquelles il faut prendre une décision [...] Il y a pas ailleurs désarroi éthique lorsqu'une infirmière prend une décision qu'elle juge la bonne, mais qu'elle ne peut mettre en œuvre à cause de divers obstacles. Les inhibitions personnelles, les attitudes des collègues de travail, les entraves institutionnelles ou des circonstances qui échappent totalement à sa volonté sont des exemples de tels obstacles [...]»<sup>865</sup>.

## **Le résidu moral**

*A lasting sentiment from moral distress is known commonly as moral residue, which is the psychological effect of being aware of what should have been done, but was not, owing to a lack of power or resources, resulting in feelings of guilt and inadequacy. Negative moral residue can affect nursing practice and also the personal lives of clinicians through internalization of the problem*<sup>866</sup>.

## **Lien entre résidu moral et intégrité morale**

*Moral integrity refers to adherence to moral values affecting the sense of dignity and self-respect. Moral distress is a consequence of the effort to preserve moral integrity when the persons act against their moral convictions. « Moral residue is that which each of us*

---

<sup>862</sup> Lyse Langlois, Réjeanne Dupuis, Manon Truchon, Hubert Marcoux et Lise Fillion, « Les dilemmes éthiques vécus par les infirmières aux soins intensifs », *Éthique publique*, vol.11, n° 2, 2009, p. 22.

<sup>863</sup> Beverly Kopala et Lisa Burkhart, *op. cit.*, 2005, p. 11.

<sup>864</sup> *Ibid.*, p. 4.

<sup>865</sup> Association des infirmières et infirmier du Canada, *op. cit.*, 2003, p. 3.

<sup>866</sup> Jessica Schluter, Sarah Winch, Kerri Holzhauser et Amanda Henderson, *op. cit.*, 2008, p. 307.

*carries with us from those times when in the face of moral distress we have seriously compromised ourselves or allowed ourselves to be compromised » [...] <sup>867</sup>.*

### **Lien entre sensibilité éthique et stress ou trouble de la conscience**

*For example, Glasberg et al. found that moral sensitivity is positively related to stress of conscience among health care personnel at work. In short, studies have shown that perceptions of conscience and stress of conscience are related to the risk of burnout and that moral sensitivity is related to stress of conscience at work among health care providers <sup>868</sup>.*

---

<sup>867</sup> Mary C. Corley, « Nurse Moral Distress: A proposed Theory and Research Agenda », *Nursing Ethics*, vol. 9, n° 6, 2002, p. 645.

<sup>868</sup> Gabriella Gustafsson, Sture Eriksson, Gunilla Strandberg et Astrid Norberg, « Burnout and perceptions of conscience among health care personnel : A pilot study », *Nursing Ethics*, vol. 17, n° 1, 2010, p. 24.

## **ANNEXE IV**

### **ANALYSE DE CONTENU MÉDIA**

## Analyse d'un communiqué de presse de l'OPTSQ

### Retour sur l'objet du jugement de la Cour suprême

Le 9 juin 2005, au terme d'une année de délibération, la Cour suprême du Canada a rendu sa décision dans la cause Chaoulli. Pour plusieurs, il s'agit d'une décision historique sur le système de santé public canadien. Dans une décision à 4 contre 3, la Cour décidait que les dispositions législatives québécoises qui interdisent le recours à l'assurance privée pour payer des services médicaux ou hospitaliers déjà assurés par le régime de santé du Québec, contreviennent à l'article 1<sup>869</sup> de la Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., ch.C-12) du Québec et contreviennent également à l'article 7<sup>870</sup> de la Charte canadienne des droits et libertés. Les dispositions en question sont l'article 11<sup>871</sup> de la Loi sur l'assurance hospitalisation (L.R.Q., ch. A-28) et l'article 15<sup>872</sup> de la Loi sur l'assurance maladie (L.R.Q., ch. A-29) qui s'appliquent uniquement aux résidents du Québec. Madame la juge Deschamps, celle qui a rédigé la décision de la Cour sur la question de la Charte québécoise, a résumé ainsi la question dont la Cour était saisie : « de savoir si les Québécois qui sont prêts à déboursier pour avoir accès à des soins de santé qui sont, en pratique, inaccessibles dans le réseau public en raison des listes d'attente peuvent valablement être empêchés de le faire par l'État ».

### Les requérants

Initialement, les procédures judiciaires ont été intentées par George Zélotis et le Dr Jacques Chaoulli. En 1996, M. Zélotis avait, en raison de vulnérabilités physiques, besoin d'une chirurgie de remplacement de la hanche. Ce monsieur, qui avait du attendre une année avant de subir l'intervention en question, soutenait que pendant la période d'attente, il avait souffert de façon notable. Même si M. Zélotis, afin d'être traité plus rapidement, était prêt à payer l'intervention chirurgicale au moyen d'une assurance maladie privée, son opération de remplacement de la hanche constituait un service assuré par le régime de santé public du Québec et donc, ne pouvait être payée par le propre d'une assurance maladie privée.

M. Zélotis et le docteur Chaoulli ont ainsi demandé que les articles 11 de la LAH et 15 de la LAM soient considérés inconstitutionnels et invalides.

---

<sup>869</sup> L'article 1 prévoit : Tout être humain a droit à la vie, ainsi qu'à sa sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne.

<sup>870</sup> L'article 7 prévoit : Chacun a droit à la vie, à la liberté et à la sécurité de sa personne ; il ne peut être porté atteinte à ce droit qu'en conformité avec les principes de justice fondamentale.

<sup>871</sup> Article 11. (1) Nul ne doit faire ou renouveler un contrat ou effectuer un paiement en vertu d'un contrat par lequel a) un service hospitalier compris dans les services assurés doit être fourni à un résident ou le coût doit lui en être remboursé ; b) l'hospitalisation d'un résident est la condition du paiement ; ou c) le paiement dépend de la durée du séjour d'un résident comme patient dans une installation maintenue par un établissement visé dans l'article 2. (2) Le présent article ne s'applique pas durant le temps suivant l'arrivée d'une personne comme résident au Québec pendant lequel elle n'est pas une personne assurée.

<sup>872</sup> Article 15 : Nul ne doit faire ou renouveler un contrat d'assurance ou effectuer un paiement en vertu d'un contrat d'assurance par lequel un service assuré est fourni ou le coût d'un tel service est payé à une personne qui réside ou séjourne au Québec ou à une autre personne pour son compte, en totalité ou en partie.

Le gouvernement du Québec a contesté la requête en question, qui a été rejetée tant par le tribunal de première instance qui en a été saisi que par la Cour d'appel du Québec. C'est dans cet espace que la Cour suprême décida d'annuler les dispositions législatives québécoises puisqu'elles contreviennent, nous l'avons vu, à l'article 1 de la Charte québécoise et à l'article 7 de la Charte canadienne, qui portent tous les deux sur la garantie que chacun a droit à la vie et à la sécurité de sa personne.

### **La dissidence**

Il importe de préciser ici que les juges dissidents, qui ont examiné les mêmes éléments de preuve, sont arrivés à une conclusion totalement opposée quant à savoir si l'interdiction de souscrire une assurance maladie privée était arbitraire. Pour ceux-ci, le système public unique représente la méthode la plus efficace du point de vue économique pour fournir des soins de santé, donc, l'interdiction de souscrire une assurance maladie privée n'était pas arbitraire. Ainsi, et selon ces derniers, toute atteinte à la vie et à la sécurité des patients occasionnée par les délais dus aux listes d'attente était justifiée parce que conforme aux principes de justice fondamentale<sup>873</sup>.

### **Réaction du gouvernement du Québec**

Le gouvernement du Québec a demandé, par requête, à la Cour suprême du Canada un sursis à l'exécution de sa décision pour un maximum de deux ans, afin d'avoir suffisamment de temps pour s'y conformer.

### **Que vise-t-il à changer, à prévenir ou à résoudre ?**

En fonction des informations qui précèdent, le jugement de la Cour suprême apporte un éclairage nouveau au point de vue des assises législatives et morales (principes de justice fondamentale) qui sont à la base du système de santé et de services sociaux au Québec. Le système juridique canadien (la Cour suprême) cherche à prévenir un problème particulier : celui des patients qui sont sur les listes d'attente pour recevoir des soins médicaux ou chirurgicaux et qui, en raison de l'attente induite, mettent leur sécurité et leur vie en péril. En affirmant que des dispositions législatives québécoises contreviennent à l'article 1 de la Charte québécoise des droits et libertés, à l'article 7 de la Charte canadienne des droits et libertés, la Cour suprême du Canada croit assurer et garantir le droit à la sécurité (et le droit à la vie) des personnes qui sont sur les listes d'attente pour obtenir des soins. Seulement, les changements viennent modifier l'état actuel des dispositions législatives québécoises, voire canadiennes qui assuraient que les principes de justice fondamentale soient respectés et protégés par l'État.

### **Comment l'OPTSQ analyse-t-il la situation qui est soulevée par le jugement de la Cour suprême du Canada dans la cause Chaoulli ?**

Dans le communiqué de presse de l'OPTSQ, un passage en particulier porte sur l'analyse des

---

<sup>873</sup> Les principes sont notamment fondés sur l'objectif de fournir des soins de santé de grande qualité, à un coût raisonnable, pour le plus grand nombre possible de personnes, en fonction qu'ils soient en lien avec les principes d'efficacité, d'équité et de responsabilité fiscale et qu'ils soient en lien avec la Loi canadienne sur la santé qui prévoit, entre autres, que tous les patients ont droit à des services médicaux **sans égard à leur statut, leur capacité de payer ou leur assurabilité personnelle.** (le caractère gras est de nous)

enjeux soulevés par le jugement de la Cour suprême et interpelle les travailleurs sociaux :

Cela signifie que la Cour suprême donne préséance au droit des patients de contracter des assurances privées sur l'obligation du Québec à protéger la sécurité de ses citoyens en finançant adéquatement le système de santé public. L'arrêt Chaoulli suggère donc que l'accès au système de santé doit reposer sur les droits individuels, la capacité de payer et- par extension, - sur le statut social, plutôt que sur le droit collectif des citoyens à bénéficier d'un système de santé gratuit et universel. Cette interprétation du plus haut tribunal du pays interpelle directement les travailleurs sociaux<sup>874</sup>.

Essentiellement, l'OPTSQ analyse la situation soulevée par le jugement de la Cour suprême par un langage soucieux centré sur ce qui adviendra du système sociosanitaire québécois. Le questionnement suivant éclaire le souci de l'ordre quant aux conséquences du jugement de la Cour suprême : « le fait d'ouvrir la porte à la privatisation des soins de santé et de services sociaux à la logique du marché, où on valorise haut et fort l'individualisme et la compétition au détriment du collectivisme et de la solidarité ?<sup>875</sup> ».

**Quels sont les enjeux soulevés par l'objet du communiqué de presse et qui sont en lien avec le devenir du système sociosanitaire québécois, en lien avec la profession ?**

La question précédente pose les enjeux dominants qu'on peut relever du communiqué de presse, mais il importe tout de même de dresser d'autres enjeux ou postulats secondaires qu'on relève du contenu médias de l'OPTSQ dans les citations suivantes :

- [...] on doit permettre une évolution économique et sociale respectueuse de la santé de toutes les personnes, sans égard à leur profil socioéconomique ou à leur statut social<sup>876</sup>.
- Le principe de la justice sociale veut que l'accès aux services de santé soit déterminé par le besoin plutôt que par la capacité de payer<sup>877</sup>.
- Le nouvel ordre économique mondial prône une conception de la société qui s'éloigne fortement des assises sur lesquels est fondé le système de santé et de services sociaux au Québec<sup>878</sup>.
- Dans notre optique-laquelle est partagée par une majorité de Québécois – une société doit non seulement partager la richesse collective, mais également les coûts de la santé et des services sociaux<sup>879</sup>.
- [...] la personne humaine possède une valeur fondamentale et mérite le respect du seul fait qu'elle existe. Les sociétés humaines ont mis des siècles à reconnaître cette valeur que le contexte social actuel risque de mettre en péril. Dans le débat actuel, la préservation d'une société juste et responsable envers tous ses citoyens se pose comme question éthique collective<sup>880</sup>.

Dans le prochain segment, l'OPTSQ propose, au plan argumentaire, une induction en disant s'allier avec les experts entendus dans la cause Chaoulli pour ce qui est des conclusions de ses analyses préalables :

En somme, l'OPTSQ partage les conclusions de la grande majorité des experts entendus dans l'arrêt Chaoulli à l'effet que :

---

<sup>874</sup> OPTSQ, *Réaction de l'OPTSQ en rapport au jugement de la Cour suprême du Canada dans la cause Jacques Chaoulli*, 2005, p. 2.

<sup>875</sup> *Ibid.*, p. 2.

<sup>876</sup> *Ibid.*, p. 3.

<sup>877</sup> *Ibid.*, p. 3.

<sup>878</sup> *Ibid.*, p. 3.

<sup>879</sup> *Ibid.*, p. 3.

<sup>880</sup> *Ibid.*, p. 3.

1. un risque demeure à l'effet que la constitution d'un secteur privé drainera les ressources déjà insuffisantes du réseau public, provoquant un alourdissement du problème de listes d'attente ;
2. la privatisation introduit un système de santé à deux vitesses, ce qui va à l'encontre des valeurs de justice sociale défendues par l'OPTSQ. Nous croyons en effet que la libéralisation, la déréglementation, la privatisation et la compétitivité propres à l'idéologie de marché peuvent générer des conditions aptes à renforcer les phénomènes de pauvreté et à engendrer, à moyen ou à long terme, des processus d'exclusion sociale et donc, influencer directement sur toute volonté gouvernementale d'améliorer la santé et le bien-être des populations ;
3. il y a un risque de créer des conditions qui feront pression pour une diminution des dépenses en santé<sup>881</sup>.

Les prochaines citations sont directement liées à la fiche no 1 du communiqué de presse qui porte sur la mission inaliénable de l'État démocratique. Il sera encore question ici de faire sortir, par un langage du domaine, les enjeux, les évaluations et/ou postulats défendus par l'OPTSQ et en réaction à la logique propre à la NGP:

- [...] on remarque une nette volonté de fragmenter, de décentraliser les pouvoirs publics (de l'État) et de s'inscrire dans une logique néolibérale quant à la façon d'organiser et de financer les services de santé et de services sociaux<sup>882</sup>.
- L'historicité du système sociosanitaire québécois révèle également une dichotomie évidente entre les principes d'intention politique, économique et juridique et les mécanismes d'action mesurables et vérifiables sur le terrain, entre le dire et le faire des acteurs politiques et économiques. Il appert, à cet égard, qu'il y a un manque flagrant de concordance entre les engagements électoraux et leur actualisation<sup>883</sup>.

Les prochains passages sont éclairants quant à la logique de soucis de l'ordre en ce qui adviendra du jugement de la Cour suprême au niveau du système de santé et de services sociaux. Les préoccupations en question sont braquées directement sur le gouvernement, sur les moyens qu'il envisagera pour répondre aux exigences de ce jugement. Le ton utilisé témoigne d'un certain doute à l'égard du positionnement final que prendra le gouvernement en la matière :

- [...] force est de constater que le gouvernement devra agir d'une façon juste et responsable en rapport à l'idée de privatiser les soins de santé au Québec<sup>884</sup>.
- [...] il n'est pas toujours évident que les approches actuelles soient suffisamment riches et complexes pour répondre aux nouveaux problèmes qui surgissent, ainsi que pour mettre à jour les instruments de réalisation de l'idéal démocratique<sup>885</sup>.

**Qu'est-ce que l'OPTSQ recommande ou prescrit comme action ou conduite en fonction de la problématique en jeu, en fonction de l'évaluation préalable de la situation (problème) ? De façon générale, la ou les prescriptions évoquées s'appuient sur quels principes, valeurs ou normes ?**

Afin de légitimer sa prise de position, l'ordre mentionne qu'il est soucieux, comme les travailleurs sociaux, de défendre et de protéger les intérêts du public en matière de santé et de services sociaux. Nous observons là une prise de position qui positionne les travailleurs sociaux dans les rôles suivants : 1. agent de changement ; 2. agent de développement social. Ainsi, pour l'OPTSQ, il est impératif de permettre une évolution économique et sociale respectueuse de la santé de toutes les personnes, sans égard à leur statut socioéconomique. Cette prémisse

---

<sup>881</sup> *Ibid.*, p. 4.

<sup>882</sup> *Ibid.*, p. 5.

<sup>883</sup> *Ibid.*, p. 5.

<sup>884</sup> *Ibid.*, p. 5.

<sup>885</sup> *Ibid.*, p. 6.

prescriptive s'appuie sur des valeurs de justice sociale, d'équité, de dignité, de respect de la personne et/ou des collectivités, d'inclusion sociale.

En raison que l'ordre avance que le système sociosanitaire représente un choix collectif historique qui repose sur le principe de justice sociale qui veut que l'accès aux services soit déterminé par le besoin plutôt que par la capacité de payer, on rappelle au gouvernement qu'il devra tenir compte de toute volonté populaire qui s'exprimera pour la préservation des acquis sociaux. Encore là, l'OPTSQ fonde son axe prescriptif en fonction de la valeur dominante qui est ici la justice sociale.

En fonction des soucis interrogatifs exprimés au gouvernement quant à son rôle d'assurer l'intérêt général des citoyens dans ce qui adviendra du jugement de la Cour suprême, l'OPTSQ indique, sous forme de prescription d'action, que le gouvernement devra agir d'une façon juste en rapport à la privatisation des soins de santé au Québec. Nous retrouvons encore là un principe de justice et une valeur qui fait appel à la responsabilité.

Dans le jeu oppositionnel entre l'individualisme, la compétitivité versus la solidarité, entre l'économie de marché, la mondialisation versus la défense et le respect des droits et libertés de la personne, l'OPTSQ situe la responsabilité des élus : être des chefs de file dans toute mesure qui favorise la participation à l'idéal démocratique. La citation suivante est éclairante : « Nous devons sentir [...] que l'État travaille dans le sens de nos intérêts, participe à l'idéal démocratique et s'applique à élargir et intégrer l'espace des droits économiques et sociaux dans la planification et l'organisation de toute législation touchant au devenir du système sociosanitaire québécois<sup>886</sup> ».

Dans ce deuxième segment de la citation, l'ordre appuie sa prescription par une référence à des principes, à des valeurs, à un paysage normatif spécifique : « Il est important, dans une démocratie participative, que les dirigeants servent dans le sens du bien commun, pour l'être-ensemble, et dans le sens d'une répartition équitable et solidaire des richesses, des services de santé et des services sociaux<sup>887</sup> ».

Il appert ainsi que pour l'OPTSQ, une juste répartition des richesses se doit d'être vérifiable quant aux choix d'orientation gouvernementaux en matière de services de santé et de services sociaux publics.

### **Un appel à la délibération collective, à la communication entre l'État et les citoyens**

Dans la recommandation qui suit, l'OPTSQ prescrit qu'advenant qu'un gouvernement mette en péril les fondements de la démocratie participative, et plus spécifiquement le droit d'accessibilité et d'universalité du système sociosanitaire québécois, il puisse passer par une action réelle de délibération collective. En effet, le gouvernement doit, en rapport à la question d'ouvrir les soins de santé à la privatisation et/ou à la logique du marché, affronter l'opinion publique sur le sujet afin de réaliser l'idéal démocratique qui lui incombe. L'OPTSQ encourage ainsi le débat, voir la délibération collective sur les enjeux de privatisation qui interpelleraient les citoyens face à leur système de santé et de services sociaux. La citation-prescription suivante prend alors tout son

---

<sup>886</sup> *Ibid.*, p. 6.

<sup>887</sup> *Ibid.*, p. 6.



sens dans ce contexte argumentatif : « [...] il faut [...] impliquer le gouvernement et la population dans l'étude d'un des grands enjeux qui touchent le système sociosanitaire québécois, soit la privatisation du système de santé et de services sociaux<sup>888</sup> ».

On valorise ainsi le débat, et plus spécifiquement la délibération collective comme un moyen de répondre à l'exigence ici ciblée : *la démocratie participative*. On fait ainsi appel aux normes, aux principes et aux valeurs qui fondent toutes les démocraties participatives où l'État est censé défendre l'intérêt collectif, le bien commun.

Dans la fiche no 3 du communiqué de presse, et bien que ça ne soit pas dit clairement, on induit l'idée que l'État devrait reconnaître juridiquement le droit à la santé dans la Charte québécoise des droits et libertés. Pour l'OPTSQ, la santé demeure un droit fondamental de l'être humain et que le fait de vivre en santé permet de vivre dans la dignité. Ce faisant et s'appuyant sur des droits fondamentaux de l'être humain, l'OPTSQ recommande que l'État s'inspire des différents instruments juridiques internationaux afin de poursuivre ses intentions de participer à l'idéal démocratique ; à la reconnaissance juridique d'un droit à la santé. Nous retrouvons là les principes de gratuité et d'universalité, principes qui embrassent toutes formes de valeurs satellites s'y annexant. La citation suivante est éclairante à ce niveau : « Définir et reconnaître le droit à la santé dans la Charte québécoise des droits et libertés pourrait certainement permettre de respecter la pérennité des principes d'universalité, d'accessibilité et de gratuité propres au système sociosanitaire public québécois<sup>889</sup> ».

### **Qui sont les personnes, les groupes ou les organisations visés par ces recommandations et prescriptions ?**

Bien évidemment, et en fonction de la structure argumentative du communiqué de presse, les propos déployés par l'OPTSQ étant ciblés spécifiquement sur l'après jugement de la Cour suprême, il nous semble évident que les prescriptions s'adressent d'abord au gouvernement provincial. En effet, et sans s'adresser directement à lui, les différentes interrogations qui parsèment le contenu média se présentent comme des demandes camouflées qui sont dirigées directement aux responsables de l'État québécois.

### **Est-ce que l'OPTSQ, dans son argumentaire, se réfère à des normes morales, à des maximes d'action à portée universalisable ou à portée plus spécifique ?**

Nous l'avons relevé, la préservation d'une société juste, responsable et équitable envers tous ses citoyens demeure l'angle de mire de l'OPTSQ. Pour assurer cette société, il est évident qu'il y a présence de normes d'action. Or, pour assurer la pérennité du système de santé et de services sociaux conformément aux principes de justice fondamentale, il semble qu'il faille respecter les normes morales et les droits qui garantissent la gratuité, l'accessibilité, l'efficacité et l'universalité.

D'ailleurs, nous pouvons observer des maximes d'action à portée universalisable lorsqu'il est question, pour l'OPTSQ, d'expliquer la mission inaliénable de l'État et d'inviter le gouvernement

---

<sup>888</sup> *Ibid.*, p. 12.

<sup>889</sup> *Ibid.*, p. 11.

à y participer. La citation suivante est éclairante à ce niveau : « [...] il est important, dans une démocratie participative, que les dirigeants servent dans le sens du bien commun, pour l'être-ensemble, et dans le sens d'une répartition équitable et solidaire des richesses, des services de santé et des services sociaux<sup>890</sup> ». Par l'utilisation de ce verbe d'action, on invite ainsi les dirigeants à servir les citoyens en fonction de valeurs de solidarité et d'équité sociale.

Concernant maintenant les maximes d'action à portée plus spécifique, à des règles de comportement de nature prudentielle, rapportons-nous, pour ce faire, à la recommandation de l'OPTSQ qui visait à indiquer au gouvernement que toute orientation qui mettrait en péril le droit d'accessibilité, de gratuité et d'universalité propre au système sociosanitaire devait passer par une action réelle d'échange citoyens-État et de délibération collective. Il peut s'agir là d'une prescription d'action qui peut paraître générale, mais aussi concrète à la fois.

Concernant maintenant l'appel au gouvernement pour ce que dernier respecte ses engagements et responsabilités en matière de droits sociaux, économiques et culturels par son adhésion au Pacte international des droits sociaux, économiques et culturels, l'OPTSQ le fait en rapport à des règles morales. Est-il injuste ou mal, pour un gouvernement, de tergiverser de ses obligations morales en matière de respect des droits évoqués dans la communiqué de presse, dont le droit à la santé ? Bref, lorsqu'il est question de normes, nous avons vu qu'il est question de prescriptions d'action, de règles de conduite qui visent à atteindre le bien, le beau et le bon. En fonction des évaluations et/ou des prescriptions que l'on a fait ressortir dans les points précédents, force est pour nous de constater que le communiqué de presse de l'ordre renferme de nombreuses normes d'action qui visent le gouvernement dans la façon qu'il aura de donner suite au jugement de la Cour suprême du Canada.

---

<sup>890</sup> *Ibid.*, p. 6.